



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”. Guayaquil, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Rendón Castellanos, Jorge Arnoldo (ORCID: 0000-0003-4386-0468)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Piura – Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre, mi abuela, mi tía América, y a mi hija Connie por ser el pilar más importante y demostrarme su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposa Verónica Cervantes le dedico la gran parte de esta tesis ya que sin su ayuda, paciencia y dedicación no se hubiese alcanzado este objetivo profesional, gracias amor por compartir esta meta junto a mí.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi familia y a todas las personas que me apoyaron cuando más las necesitaba por extender sus manos en momentos difíciles mil gracias.

Jorge Arnolde

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi meta profesional.

A mi esposa Verónica Cervantes por ser parte importante en este proceso porque junto a ella comencé y voy a culminar mi maestría, no fue fácil, pero gracias a su amor, cooperación y perseverancia durante los momentos difíciles se pudo alcanzar el objetivo planteado.

A mis padres en especial a mi madre Liliam y mi abuela Gladys Jiménez por ser mi motor y mi inspiración gracias a su amor y paciencia ayudaron a trazar mi camino.

Un agradecimiento especial a mi tía América Jiménez a pesar de su ausencia física, siempre me motivo a seguir superándome como profesional y sé que estuviera muy feliz de este logro ya que parte de esto se lo debo a ella.

Agradezco a mi tutor de tesis al Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros que con su experiencia y motivación me orientaron en la investigación.

Jorge Arnoldo

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 18:30PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "AMARILIS FUENTES ALCÍVAR" GUAYAQUIL, 2018" presentada/o por el /la bachiller **RENDÓN CASTELLANOS, JORGE ARNOLDO**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

APROBADO POR MAYORIA

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO. para recibir el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Piura, 10 de Abril del 2019

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO
PRESIDENTE



DRA. LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH
SECRETARIO

Dr. CRUZ CISNEROS VÍCTOR FRANCISCO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rendón Castellanos Jorge Arnoldo, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con CI N° 0925052938, con la tesis titulada: "Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la Unidad Educativa "Amarilis Fuentes Alcívar", Guayaquil, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad "Cesar Vallejo".

Piura, Junio de 2018.


Ldo. Rendón Castellanos Jorge Arnoldo
CI N° 0925052938

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño.....	18
2.2. Variables, operacionalización.....	19
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	56
Cuestionarios de las variables.....	57
Matriz de validación de los instrumentos.....	61
Oficio de autorización.....	69
Oficio de autorización de prueba piloto.....	70
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	73
Autorización de publicación de tesis.....	75
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	76

RESUMEN

En este estudio de investigación se determina la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de la ciudad de Guayaquil – Ecuador – 2018. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. La técnica que se utilizó para obtener la información fue a través de la encuesta con su instrumento el cuestionario impreso de la gestión institucional y otro de la calidad del servicio educativo respectivamente, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron a 46 padres de familia seleccionada por muestreo no probabilístico, intencional. La variable gestión institucional se dimensionó en organización, liderazgo, innovación, investigación y evaluación en 20 indicadores en total. La variable calidad del servicio educativo se dimensionó en fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos físicos considerando 20 indicadores en total. Se tuvo como hipótesis que si existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, lo que finalmente se comprobó su nivel de correlación alta, directa y significativa; lo que es preponderantemente en el sistema educativo actual con lo que se corrobora las teorías y estudios previos al respecto; por otro lado la dimensión innovación de la gestión institucional es la de más alta incidencia sobre la variable calidad del servicio educativo, corroborando en ambos casos con lo visto en estudios previos lo que renueva lo que se tenía científicamente de esos fenómenos. Por ello es necesario continuar en la institución la investigación como en otras también, así como más estudios y propuestas referentes a esta problemática.

Palabras claves: gestión institucional, liderazgo, innovación, y calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

In this research study, the relationship between the institutional management and the quality of the educational service is determined according to the parents of the tenth year of the "Amarilis Fuentes Alcívar" educational unit of the city of Guayaquil - Ecuador - 2018. It was raised under the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was descriptive level and correlational type. The technique that was used to obtain the information was through the survey with its instrument the printed questionnaire of the institutional management and another one of the quality of the educational service respectively, destined to obtain answers on the problem in study, both already validated, already those who underwent reliability tests. They were applied to 46 parents selected by non-probabilistic, intentional sampling. The variable institutional management dimensioned in organization, leadership, innovation, research and evaluation in 20 indicators in total. The quality of the educational service variable was measured in reliability, response capacity, guarantee, empathy and physical elements considering 20 indicators in total. It was hypothesized that if there is a significant relationship between institutional management and the quality of the educational service, what was finally found is its high, direct and significant correlation level; what is predominantly in the current educational system, which corroborates the previous theories and studies in this regard; On the other hand, the innovation dimension of institutional management is the one with the highest incidence on the quality of the educational service variable, corroborating in both cases what has been seen in previous studies that renews what was scientifically held about these phenomena. For this reason it is necessary to continue research in the institution as in others as well as more studies and proposals regarding this problem.

Keywords: institutional management, leadership, innovation, and quality of the educational service.

I. INTRODUCCIÓN

La educación en la actualidad ha experimentado variaciones internacionalmente, estos cambios han sido significativos. De igual forma, la educación en Latinoamérica también ha sufrido transformaciones y variaciones como reproducción de la directriz que se da en los diversos tipos de progreso que se da a nivel de la economía, sociedad y política.

La gestión institucional en las instituciones educativas es un proceso que está compuesto por acciones de orden administrativo, gerenciales, administración del talento humano, económicas y presupuestales asimismo de planificación, de programación, de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento técnico. En esta perspectiva, se observa que la dirección organizacional es un procedimiento que garantiza un servicio de calidad educativo porque de aquí se desprenden las acciones pedagógicas y administrativas.

Los las transformaciones que se han generado en Boston, Inglaterra y Singapur son ejemplos que muestran que una buena gestión institucional es primordial para instaurar la práctica de cambios que son fundamentales y que tienen que dar de manera rápida en el servicio educativo.

Hirrina (2010) citado por salas (2016) señala que:

América cuenta con una enseñanza que presenta una baja calidad en los resultados, debido a los medios tanto humanos como materiales con los que cuenta para la realización de esta, así misma consecuencia de la gestión ejecutada por quienes representan la educación en cada país. La educación actualmente es menos desarrollada, ya que se estima que hay distintos elementos de mayor predominio. (p. 13)

En Ecuador la mala calidad que se ofrece en los servicios educativos afecta más a los colegios públicos que a los privados, esto por la ausencia de gestión institucional, cultura organizacional, crisis en la eficacia e igualdad, repudio a una coexistencia armoniosa y buenos vínculos entre personas.

Así también, Salas (2016) manifiesta que:

Ecuador es el país con mayor índice de analfabetismo, se ha tomado conocimiento que las actividades de gestión son las que se han desarrolladas en menor escala, no existe una distribución adecuada de los materiales y en un periodo preciso. Gran parte de los profesores no son sometidos a presentar exámenes continuos para

evaluar el grado de instrucción que tienen. Quienes representan a los ecuatorianos señalan que las tareas de dirección son ejecutadas, no obstante, se encuentran problemas con los que lidiar, por eso es que los servicios de educación no cumplen con las expectativas de la población. (p. 13)

En Guayaquil, en la escuela Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar, se observa una deficiente y en algunos casos nula aspectos como la organización, la capacidad por parte del rector de influenciar y dar apoyo a los demás y que trabajen de manera entusiasta, la innovación para solucionar problemas, la investigación, el manejo y evaluación de los resultados para descubrir, pronosticar y subsanar desviaciones con el fin de hacer mejoras en los procesos. Ante la situación que se presenta es que se determina realizar una indagación de la forma de gestionar una organización y su vínculo que esta gestión tiene con la calidad presentada en el servicio que ofrece en el colegio antes mencionada.

Por las consideraciones expuestas se tomó la decisión de realizar la presente investigación La gestión en la institución y la calidad que se ofrece en el servicio educativo brindado conforme a la impresión de los padres de los estudiantes del colegio Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar de la ciudad de Guayaquil – Ecuador – 2018

En esta investigación se revisaron previamente otras investigaciones relacionadas con el tema, las cuales se han ordenadas de la forma que se presenta a continuación:

Se ha realizado una revisión a la tesis de Ramos (2016). “Intervención de los padres de los estudiantes y la influencia de estos en la gestión en la institución de los colegios de nivel inicial UGEL - Canchis – Cusco 2015”. Su busco definir cómo influye que los padres participen en la gestión institucional. La muestra estuvo conformada por 108 entre padres y directoras/es que pertenecen al nivel inicial del área urbana, se aplicó dos cuestionarios uno para padres de familia y directores (as), para medir las variables: involucración de los padres y gestión institucional. Teniendo que fue un estudio cuantitativo, no experimental y descriptiva correlacional causal. Los resultados demostraron: en la gestión institucional de los colegios tienen carencia de que los padres se involucren, poca participación del CONEI, estilo autoritario de los directores de educación inicial. En conclusión, la colaboración de los responsables de los colegiales ya sea papá, mamá o tutor en la gestión organizacional es deplorable y débil debido a que se presenta una participación indiferente, indirecta y de modo obligado.

Por otro lado, Areche (2013) en “La gestión en la institución y la calidad ofrecido en el servicio educativo de acuerdo a la apreciación de profesores y padres de los estudiantes del 3°, 4° Y 5° de secundaria la escuela “María Auxiliadora” de Huamanga - Ayacucho, 2011”. Cuyo objetivo es definir que magnitud tiene la administración organizacional y con que está relacionada la calidad de los colegios, de acuerdo a la apreciación de los docentes y padres. La presente investigación es descriptiva – correlacional, se hicieron uso de métodos analítico – sintético, inductivo – deductivo y analítico – descriptivo, es de corte transeccional – no experimental, utilizándose la encuesta con el cuestionario estructurado de ítems, la cual se aplicó a una muestra de 122, para evaluar las variables y sus dimensiones tanto de la forma en que se gestiona la organización como la calidad ofrecida en los servicios escolares. Se concluyo que: 1) Se encuentra una relación la cual fue relevante, entre la gestión en la organización y la calidad de servicio que ofrecen los colegios, asimismo las dimensiones que se encuentran en ambas variables se relacionan las unas a las otras, las cuales son positivas y altas; 2) Hay una correlación entre la calidad que se ofrece en los servicio escolares y la como se organiza la gestión, presentándose positivamente y elevada; 3) Se define que hay una relación relevante entre la calidad ofrecida por los servicios escolares y la manera en que se lidera la forma de gestionar la organización educativa, la cual se da de manera positiva y alta; 4) Se determina la existencia de una relación la cual es alta entre la calidad que ofrece los servicios y la inclusión de novedades que se da en la gestión organizacional, la cual se presenta de manera afirmativa y elevada; 5) Se observa la existencia de una relación relevante entre calidad del servicio ofrecido en los colegios y la valoración de la gestión organizacional, la cual se presenta de manera positiva y elevada; 6) Se evidencia que hay una relación que es relevante entre calidad en el servicio ofrecido en los colegios y la investigación que se da en la gestión organizacional, la cual se presenta de forma positiva y alta.

Así también Elera (2010) en “Gestión en la institución y la relación que esta tiene con calidad ofrecida en el servicio en un colegio público de Pública de Callao”. Que busco determinar de qué manera están relacionadas ambas variables. Para la conseguir los datos se realizó una encuesta a 148 escolares de 5° de secundaria y sus padres, además a todos los profesores, se les efectuó también una encuesta la cual buscaba recolectar sus apreciaciones sobre las variables: gestión en la institución y calidad del servicio que ofrecen los colegios. Se manejó una metodología de cuantitativa y descriptivo – correlacional, no experimental, utilizando la

encuesta con su cuestionario. Los resultados que se encontraron dan las subsiguientes conclusiones: 1) Se halla una correlación relevante entre la gestión en la institución y la calidad ofrecida en los centros educativos, la cual se presenta de manera positiva pero en un nivel medio; 2) La relación que se presenta entre el liderazgo en el centro educativo y la calidad que ofrece en el servicio es relevante, pero la correlación se presenta de una manera positiva débil; 3) La forma en que se planifican estratégicamente y la calidad que se da en el servicio cuenta con una relación que es significativa, aunque su coeficiente de correlación se presenta de manera positiva y débil; 4) Se definió que la forma de valorar la gestión en los colegios y la calidad ofrecida en los servicios de los centros educativos presenta una relación la cual se da significativamente, positiva - débil; 5) Se encuentra que hay una relación relevante entre el ambiente de la institución y la calidad ofrecida por el servicio educativo, la cual se da de forma positiva frágil, conforme la apreciación de los profesores, escolares y padres.

Del mismo modo, Alarcón, (2013) realizó su investigación “Gestión en la educación y la calidad en la educación en la institución de enseñanza privadas en Lima Metropolitana”. Busco definir qué relación existe entre la administración que se da en los centros de estudio y la calidad que se presenta en la enseñanza, para la muestra se escogió 5 instituciones con 2 directivos por cada una. Se utilizó la encuesta con el cuestionario para la obtención de datos. Con una metodología cualitativa, no experimental, descriptivo correlacional. Se obtuvo como conclusión que los directores y profesores de los colegios, desempeñan un liderazgo; debido a que influyen en los estudiantes, originando una comunicación de valor.

De igual manera a nivel nacional tenemos, Salinas (2012) en su tesis “Relevancia de la gestión en la administración de la realización de sus deberes por parte de los profesores en la escuela nacional experimental Ambato ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el ciclo académico 2010 – 2011”. Busca definir que relevancia tiene la gestión en la administración en la forma en que se desempeñan los profesores. La investigación es cualitativa. Para la realización del estudio se involucró a padres de los estudiantes, docentes y estudiantes conformando una muestra de 156 participantes seleccionados mediante un muestreo aleatorio estratificado. Se enmarca dentro del enfoque cuali – cualitativo, se ejecuta bajo la modalidad de campo, de tipo investigación acción con carácter descriptivo; que explora, describe, correlaciona y explica, se utilizó la encuesta con su respectivo cuestionario. Al final se llegó a la conclusión: Mejorar la gestión administrativa

en la institución educativa conllevará a los profesores a fortalecer el desempeño docente mejorando su práctica pedagógica.

Así también, Galarza (2010) en “La gerencia en la educación como componente afiliado con la calidad educativa en un colegio de nivel medio”. El objetivo general consistió en definir cómo influye el trabajo gerencial de quienes dirigen una escuela de nivel medio, en la calidad de la educación y de esta manera sugerir opciones de gerencia educativa, que cooperen en una mejora de la calidad educación. Con una metodología cualitativa y cuantitativa sin alterar variables y que describe, en el proceso de obtención de datos se hizo uso de la encuesta con su respectivo cuestionario el cual consto de 59 interrogantes que se les aplico a 48 implicados en el estudio, que midieron las variables gerencia educativa y la calidad que presenta la educación. Las conclusiones son: Las autoridades de plantel no promueven la unión de los escolares, padres y profesores para tomar las decisiones que son de gran importancia a nivel institucional. Asimismo, los docentes manifiestan que no tienen participación activa cuando se toman decisiones en el planteamiento de estrategias y en todo lo que compete a la organización institucional.

Del mismo modo, Reyes (2012) investigó sobre “La gerencia en la educación y su relación en el clima de la institución”. para obtener la especialidad en administración educativa en la Universidad Tecnológica Equinoccial. Chone – Manabí – Ecuador. El estudio tuvo como objetivo central definir como incide la gerencia en el clima laboral, la investigación fue descriptiva y se busca plantear un proyecto educativo que ayude a fortalecer la institución. El estudio fue descriptivo. La muestra consto de 30 individuos, la cual se conformó por los profesores, directores y administrativos. Para obtener los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario. Este estudio es descriptivo - correlacional, se utilizó métodos analíticos – sintético, inductivo – deductivo y analítico – descriptivo, es de corte transeccional – no experimental. Concluyendo el autor que una buena organización del plantel genera un clima laboral para desarrollar actividades productivamente y se vea que se da una mejoría notable en la calidad que se ofrece en el servicio brindado en el centro educativo.

Así mismo regionalmente tenemos, Cabrera (2012) en su tesis “Gestión en la educación en la consolación de la comunicación interna en el colegio NOVUS en la ciudad Guayaquil 2012”. El objetivo general consistió en definir qué relación hay entre la gestión en la educación en el refuerzo de una interacción interna y de esta manera lograr una educación

de calidad. La muestra estuvo constituida por 4 directivos, 36 docentes y 60 estudiantes. Se aplicó cuestionarios a la población involucrada en la investigación. Para esta investigación se utilizaron los métodos: científico, inductivo, deductivo, es de tipo descriptivo, explicativo, haciendo uso de la entrevista con un cuestionario de 20 preguntas y además se utilizó la encuesta con el cuestionario que consto de 20 interrogantes y se aplicó a 63 sujetos de estudio de un universo de 104, para medir la gestión educativa con 6 indicadores de 2 dimensiones y la comunicación interna con 9 indicadores y 3 dimensiones. La autora concluye: existe entorpecimiento en la comunicación interna entre directivos, docentes y estudiantes. Ocurriendo lo mismo en la gestión educativa carencia de liderazgo, motivación, sin determinación al tomar decisiones e reconocimiento entre los actores que pertenecen a la organización interna de la organización educativa.

La teorías que fundamentan esta investigación: Cassasus (2005) citado por Areche (2013, p. 31). La gestión en la organización consiste en la administración en la escuela de modo eficaz y eficiente promueve el desarrollo organizacional con conveniencia y excelencia mejorando la comunicación asertiva para tomar decisiones adecuadas.

Robbins & Coulter (2010), señala que la gestión institucional de directivos reside en determinar los objetivos institucionales, formular tácticas y así alcanzar las metas estratégicas y llevar a cabo proyectos integrales para organizar las funciones en el trabajo. Se relaciona con los objetivos (qué) y la manera de conseguirlo (cómo).

Así mismo la gestión institucional educativa se medita como un modo y un objetivo que posee dar respuesta a un fin y metas de la organización, estimada en la planeación educativa como una acción estratégica que tiene por meta el influenciar para que ocurra una mejora en el servicio educativo generando logros de aprendizajes de calidad y que conlleve a la satisfacción a los favorecidos que son los escolares y padres.

Dimensiones de la gestión institucional: Se han estimado para el presente estudio la importancia de dimensiones que se mencionaran a continuación, cada una está cimentada por los distintos autores. Asimismo, las dimensiones de la gestión en la institución, las ajusta; la institución, liderazgo, innovación y evaluación.

Dimensión organización: Para Chiavenato (2009, p. 22) lo considera como el factor para el establecimiento de maneras de trabajo, en el cual se precisan objetivos claros y se desenvuelve tareas que certifiquen resultados en costo y tiempo.

Según Eyssautier, M. (2010, p. 30) nos define la organización como:

La actividad que se realizara y distribuirá en el trabajo del personal quienes lo ejecutaran. Asimismo, define el vínculo que se debe hallar entre ellas y deslindar sus responsabilidades, teniendo como finalidad lograr alcanzar los metas planteados de manera eficiente.

Por otro lado, Gather (2001) citado por Areche (2013, p. 36), “le atribuye relevancia a la gestión por redes, ya que estos son instrumentos de aprendizaje organizacional, en cuanto involucren a los integrantes de los colegios, es un desarrollo de trabajo grupal para resolver problemas comunes y auténticos”.

Dimensión liderazgo: Alvares (2001) citado por Areche (2013, p. 36), señala:

El liderazgo es la capacidad de dirigir a subordinados. Asimismo, se dan a conocer 2 formas; en el liderazgo que se da en la organización, incorporado al esquema formal de las instituciones, la cual es ejercida por aquellos que se han designado con el fin de administrar a sus miembros y representar la escuela. Así también, encontramos, el liderazgo profesional, la cual es brindada a los integrantes de la organización, los cuales deben demostrar estar capacitados profesionalmente para presidir los procedimientos de la institución, conocimientos y experiencia.

Según Carrasco (2006) citado por Areche (2013, p. 39), “una de las principales características de un líder es que es capaz de influenciar en los integrantes de una asociación para lograr las metas planteadas en cualquier organización o institución”.

El autor refiere que el líder debe involucrar a sus colaboradores y compartir con ellos las responsabilidades y capacidad para dirigir, para poder alcanzar los objetivos planificados en las instituciones educativas, para mejorar el servicio educativo.

El liderazgo es el talento con el que se cuenta de influenciar y secundar a otros individuos a que laboren con emoción y así lograr las metas. Es la parte decisiva que ayuda a las personas o grupos a reconocer sus objetivos, motivándose para alcanzar estos. Asimismo, el liderazgo exitoso está condicionado por la conducta, competencias y acciones que la persona posea; por lo tanto, el jefe o guía debe fortalecer los siguientes rasgos; honestidad, capacidad de comprender, gracia,

empuje personal, capacidad de adaptarse, seguridad, afectividad positiva y deseo de dirigir. (ACCA, 2010, p. 33).

Los autores nos tratan de sustentar que el liderazgo es una capacidad fundamental que debe tener todo líder; en este caso; enfocado a nuestra realidad, sería el director que él debe contar con esta capacidad para guiar a la comunidad educativa para cumplir los objetivos planteados al principio del año escolar electivo, mejorando el servicio de educación para los estudiantes.

Dimensión innovación: Com (2003) citado por Areche (2013, p. 42) muestra cuando se hace referencia de innovar, se posee la idea de alcanzar algo nuevo o de transformación, los cambios hacia las nuevas tendencias consisten en comprender, explotar y producir buscando lograr buenos resultados las novedades en el ambiente social y económico.

Para Cañal (2002) citado por Areche (2013, p. 44):

Las nuevas tendencias en la educación es un grupo de estrategias, planteamientos y procedimientos, que estimulan transformaciones en costumbres vigentes en la educación. Asimismo, la introducción de las nuevas tendencias es un procedimiento prolongado que se interrumpe a observar la estructura de las instituciones, interacción de todos los miembros que pertenecen a la comunidad en los colegios para mejorar o transformar los procedimientos para la enseñanza y aprendizaje.

La Innovación es todo un proceso de creatividad e imaginación para hacer novedosa la gestión que la hace diferente a las organizaciones o sea es el plus agregado, pero esto depende d los líderes gestores que están al frente de la organización institucional.

Dimensión investigación: Gorgorió y Bishop (2000) citado por Areche (2013, p. 69), señala la que se ha investigado debe enseñarse y estar documentada en un ámbito social, cultural y organizacional en lo que se ejecuta, en el entorno educativo se desenrolla en un contexto ideal e implementando patrones educativos obtenidos en estudios realizados en ámbitos diferentes”.

Asimismo, indica Kerlinger (2001) citado por Areche (2013, p. 68) que “la investigación científica es metodología, en control, obtenida de la experiencia y crítica, de propuestas hipotéticas acerca de las relaciones que se pudieran dar entre fenómenos naturales”.

Dimensión evaluación: Según Tiana y Santagelo (2004) citado por Areche (2013), manifiesta que:

Evaluar, busca la mejoría en la calidad de los prototipos de la institución, las fases de cómo se enseña y aprende, mediante la realización de una identificación propia y la imagen externa que contribuyen los conocedores, con el objetivo de suscitar culturas de evaluar lo cual beneficia a la instauración y continuación de los procedimientos, para así informar a los integrantes de la comunidad que pertenece a la institución educativa en cuanto a las determinaciones tomadas para una educación de calidad. (p. 52)

Rodríguez (2005) citado por Areche (2013, p.53) nos dice que “la valoración continua de la institución es la recaudación de datos cualitativos y cuantitativos acerca de la institución, lo que permite establecer planes de mejoramiento de forma continua para obtener una mejorar en la calidad de la educación”.

Bolsegui y Fuguet (2005) citado por Areche (2013, p. 56) nos indica que:

El proceso de evaluar está relacionada con los proyectos, las prácticas, los procesos y experiencias que se desarrollan en la organización. Asimismo, se explica como un grupo de acciones dirigidas a controlar la calidad del proceso y resultados en la comunidad educativa.

Entendiendo a los autores la evaluación es un conjunto de actividades programadas por los directivos de la institución educativa para recoger información relevante con el fin de manifestar juicios de valor acerca de los resultados e impresión del proceso educativo y poder orientar el trabajo formulando las recomendaciones pertinentes y necesarias a los diferentes estamentos de la gestión.

Teorías científicas de la variable gestión institucional: La gestión institucional se sustenta en la teoría organizacional de Etkin (1978) citado por Assprella (2015, p. 44), en la que señala que

Las organizaciones son edificaciones sociales con modos de funcionamiento formalizado y reconocido por sus integrantes, cuyas tareas están dirigidas hacia el logro de ciertos propósitos adoptados por el conjunto y que son culturalmente aprobados por el medio en que se desenvuelven. (p.44)

Analizando lo que indica el autor las instituciones educativas son organizaciones debidamente formalizadas con propósitos que buscan alcanzar objetivos y metas dentro de un contexto o sea una comunidad.

Variable calidad del servicio educativo: Según Mortimore, (2000) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 46).

El colegio de calidad es aquel que inicia el progreso del colegial en un extenso matiz de beneficios al intelecto, a nivel social, moral, y emocional, teniendo presente la escala social y económica, su entorno familiar y conocimientos previos. Un método educativo capaz es el que aumenta la competencia de los colegios para lograr los resultados.

Para Gutiérrez (2005) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 40):

La calidad que se ofrece en los servicios en las organizaciones dedicadas a la educación está dirigida a instaurar que den de manera racional los trabajos y que estos proporcionen regocijo y provecho a los padres. La noción que se tiene en la actualidad acerca de la calidad de servicio educativo indica cuando se ofrece un servicio se debe satisfacer las todo lo que espera el consumidor.

Los colegiales y padres de los colegiales son quienes adquieren el servicio educativo que prestan, son ellos que evalúan la satisfacción del servicio brindado, si cubre sus expectativas y exigencias. La calidad de servicio lo promueven aquellos que trabajan en los colegios como directivos, técnicos, administrativos y docentes aplicando estrategias innovadoras para obtener mejoras en la calidad de servicio y de esta manera lograr aprendizajes significativos en los colegiales siendo este el fin de la calidad en la educación.

Dimensiones de la calidad del servicio educativo: Se tuvieron en consideración las dimensiones que se muestran a continuación:

Dimensión fiabilidad: Según Drucker (1990) citado por Areche (2013, p. 89), es:

La competencia con la que debe contar la organización que brinda el servicio brindándolo de forma fiable, veraz y diligente. La fiabilidad incluye el ser puntual además del resto de componentes que posibilitan al beneficiario localizar la amplitud y conocimientos profesionales de su organización.

Este autor en esta dimensión nos indica que es la capacidad de compromiso confiable que demuestran quienes prestan el servicio educativo en el colegio, es la capacidad de

responsabilidad y compromiso con los colegiales y padres de parte de los directores, profesores y personal administrativo de la organización educativa.

Dimensión capacidad de respuesta: Según Drucker (1990) citado por Areche (2013, p. 89), refiere:

La actitud que se enseña en pro de ayuda a los usuarios y proveer un servicio veloz, además es tomado en cuenta como parte de este punto, cumpliendo en el lapso acordado las obligaciones adquiridos, de igual forma también lo asequible que podría ser la institución para el usuario, o sea, las probabilidades de tener comunicación con la misma y la factibilidad con que se pueda alcanzarlo.

El autor hace referencia a la disposición de respuesta como una estrategia para mantener la calidad de la institución, la capacidad de tener una solución rápida a cualquier situación o conflicto que se pueda presentar, donde los responsables tienen que demostrar capacidad organizacional.

Dimensión garantía: Según Moyano, Bruque y Martínez (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 40) capacidad para ejecutar el servicio conforme a lo fijado. Es la capacidad de realizar de manera adecuada el servicio, concluyendo con lo convenido.

Este autor sostiene que la garantía es la capacidad de realizar el servicio establecido y con garantía de satisfacción por parte de los usuarios, en el cumplimiento de sus obligaciones con el servicio prestado

Dimensión empatía: Según Moyano, Bruque y Martínez (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 42), empatía viene hacer la comunicación y entendimiento del consumidor, las cuales se revelan a través del interés individual que brindan las organizaciones a los usuarios, se presenta a través de: atención individualizada, respeto y amabilidad e interés por el cliente.

Según el autor la empatía consiste en la atención al cliente, brindándole un buen servicio con mucho respeto y cortesía.

Dimensión elementos físicos: Según Moyano et al (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 41), los componentes palpables que van de la mano con el servicio, podrían ser las instalaciones que se tienen que son físicas, el aspecto de aquellos que trabajan, los grupos y las herramientas con que cuenta la institución para brindar el servicio educativo.

De acuerdo con el autor los elementos físicos se manifiestan a través de: presentación personal de los trabajadores limpieza y mantenimiento del establecimiento, ambientes cómodos y equipos modernos.

Teoría que sustenta la calidad del servicio: Chiavenato (2000) citado por Torres (2015) indica:

La teoría que sustenta la calidad de servicio es la teoría administrativa la cual indica el soporte y fundamento de manuales de los directivos, toda ésta idea de los supuestos administrativos ha hecho posible establecer y estructurar el servicio educativo, de modo que la administración es el medio para alcanzar que las cosas se realicen de la mejor manera posible. (Torres, 2015, “Teoría en administración de la educación, p. 3)

Conceptos suplementarios de la variable calidad brindada en el servicio educativo: Areche (2013, p. 84) indica que “diferentes precursores y teóricos, plantearon diversos fundamentos, de los que se presentan únicamente los que se pueden aplicar en el servicio educativo”:

- Orientación al cliente. se realiza integrando lo que necesita acerca del diseño del producto o servicio e inspeccionar las diferenciaciones para confirmar que el producto o servicio entregado cuente con las especificaciones que se desean.
- Actitud la cual se basa en la previsión. Es fundamental recordar que es lo más adecuado, sencillo y económico para desarrollar acciones desde el inicio, pronosticando los errores, debido a que enmendarla será siempre más caro y difícil.
- Realce en el progreso continuo. Empezando el procedimiento de instauración de calidad, una mejora constante es un deber. Este conocimiento proviene de la cultura de calidad que tengan los integrantes de la organización. Conlleva a una persistente localización de defectos, fallas o déficit y la realización de proyectos factibles para sobreponerse a estos; motivo que ocasiona la necesidad de la toma de compromiso por parte de todos los integrantes de la institución, enfocados en buscar de manera continua la excelencia.
- La toma de responsabilidad en la dirección y el liderazgo. El compromiso del empleo y conservación de la calidad en la organización es responsabilidad de quienes conforma la dirección general. El liderazgo que se tiene en la calidad practicado por la

dirección, es fundamental para llegar a alcanzar las metas y conlleva a ayudar en el proceso, cerciorarse de la transformación y para que la mejora sea una costumbre, y la administración de la calidad en la búsqueda de una meta primordial.

- Aprendizaje de las personas por medio de la preparación y desarrollo. Conlleva a ejecutar una evaluación de los requerimientos tanto de la organización como individuales de formación, con la que se busca alcanzar el desarrollo de cada individuo como punto fundamental de la mejora organizacional.
- Trabajo en equipo. Conlleva a dejar fuera el ejercicio de trabajo en solitario; se labora en grupo para beneficiarse de la concordancia que se produce por lograr un objetivo.
- Solución sistemática de problemas. Lo que supone que cada inconveniente que ocurra en la organización, tiene que ocasionar que se realice una toma de decisiones, esto como resultado de analizar los datos y pruebas, y no como conjeturas, chismes y opiniones. Es aconsejable usar técnicas apropiadas para hallar como solucionarlas de una manera conveniente. Cero defectos, de acuerdo a este principio, no se debe tener en cuenta la probabilidad de tener equivocaciones, debido a que esto significa gasto, derroche, desperdiciar el tiempo con que cuentan y procedimientos repetitivos.
- Medición del desempeño. Cuidado permanente de la manera en que se realiza el trabajo y al nivel de logros de los integrantes de la organización, el empleo de otros principios, como la distinción de algún integrante y la recompensa, y el uso de medidas disciplinario. Calcular el rendimiento, lo que implica tener la probabilidad de hacer uso de acciones para lograr mejorar garantizando el éxito.
- La calidad básicamente necesita de los individuos. Son estos los que conciben, determinan y ejecutan las acciones. Debido a esto, es esencial prestar especial atención a los aspectos como las capacitaciones, las motivaciones, participaciones, deberes, la participación de manera voluntaria y a colaborar. Es obligación de todos los miembros del colegio conseguir la excelencia o permanecer en camino de alcanzarla.

Formulación del problema: ¿Qué relación existe entre la gestión en la institución y la calidad del servicio educativo brindado conforme lo perciben los padres de los alumnos del

décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?

¿Cuál es la relación entre la organización en la gestión en la institución y la calidad del servicio educativo según los padres de los alumnos del décimo año en la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?, ¿Cuál es la relación existente entre liderazgo en la gestión en la institución y la calidad del servicio educativo según los padres de los estudiantes del décimo año en la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?, ¿Qué relación hay entre la innovación en la gestión en la institución y la calidad en el servicio educativo según los padres de familia del décimo año en la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?, ¿Cuál es la relación que hay entre la investigación en la gestión en la institución y la calidad del servicio educativo según los padres de familia del décimo año en la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?, ¿Cuál es la relación que hay entre la evaluación en la gestión en la institución y la calidad del servicio educativo según los padres de familia del décimo año en la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018?

El presente estudio está justificado desde cinco posturas:

Este estudio es aprovechable debido a que la mayoría de problemas ocasionados en los colegios no promueve una adecuada gestión institucional en tal sentido la presente investigación busca superar esas limitaciones y proponer alternativas de solución teniendo en cuenta el manejo organizacional y la capacidad técnica de los responsables de la gestión institucional, para lograr los propósitos de la calidad brindada en el servicio ofrecido en el colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”.

El estudio tiene relevancia social porque es un aporte con información para los actores educativos responsables de la gestión institucional y puedan gestionar en forma eficiente la administración de los recursos materiales y presupuestales y el desarrollo del talento humano en beneficio del colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de la ciudad de Guayaquil, como también a la comunidad educativa de la región.

El trabajo tiene implicancias prácticas porque se pretende formular conclusiones y recomendaciones que consientan proponer soluciones para los problemas que origina una

deficiente gestión institucional como la administración del talento humano, el reparto de los materiales, el mantenimiento de la infraestructura educativa entre otros, que si no son bien administrados estos procesos afectarían la calidad brindada en el servicio que ofrece el colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”, generando altos costos, ruptura de relaciones inter e intra personales sobre todo pérdidas de oportunidades de aprendizaje en los estudiantes.

Tiene valor teórico, este estudio brinda a la ciencia y en particular a la gestión institucional las teorías y principios investigados en lo que corresponde a las variables objeto de exploración y su importante relación existente la misma que permitirá mejorar de forma relevante en la calidad brindada en el servicio que ofrece la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”, lo que también puede ser aplicado a otras realidades educativas. Como afirma Cassasus (2005) citado por Areche (2013, p. 9) uno de los primordiales desafíos a los que se confrontan los sistemas administrativos de las instituciones educativas para alcanzar una transformación real en la educación es alcanzar una gestión en la institución educativa que sea efectiva.

Es metodológicamente útil porque para la realización de esta investigación se elaborarán instrumentos para la compilación de información que hace referencia a la administración en la institución y la calidad que presenta el servicio brindado en el colegio una vez validados pueden ser tomados para futuras investigaciones en otros contextos educativos. Además, otras investigaciones pueden tomar concepciones propias del autor que están en el análisis y parafraseo de los diferentes autores, además las conclusiones servirán como antecedentes de otros estudios, teniendo en cuenta que una buena gestión en la organización fortalece la calidad de la prestación que ofrece la unidad educacional.

Hipótesis general: H_1 : Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión en la institución conforme lo ven los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018. H_0 No se encuentra relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión en la institución conforme lo ven los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Hipótesis específicas: H_1 : Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la organización en la gestión institucional conforme lo perciben los padres de familia del

décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₀₁: No Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la organización en la gestión institucional conforme lo perciben los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₂: Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio y el liderazgo en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los alumnos del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₀₂: No Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio y el liderazgo en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los alumnos del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₃: Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la innovación en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los alumnos del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₀₃: No Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la innovación en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los alumnos del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₄: Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio y la investigación en la gestión en la institución conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₀₄: No Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio y la investigación en la gestión en la institución conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₅: Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la evaluación en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

H₀₅: No Hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la evaluación en la gestión de la institución conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Objetivo general: Definir la relación que hay entre la calidad en el servicio y la gestión en la institución conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Objetivos específicos: Establecer la relación que hay entre la organización en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo conforme lo perciben los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Calcular la relación entre el liderazgo en la gestión en la institución y la calidad en el servicio conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Conocer la relación entre la innovación en la gestión de la institución y la calidad en el servicio conforme lo perciben los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Evaluar la relación entre la investigación en la gestión en la institución y la calidad en el servicio educativo según los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

Determinar la relación entre la evaluación en la gestión en la institución y la calidad en el servicio según los padres de los estudiantes del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador – 2018

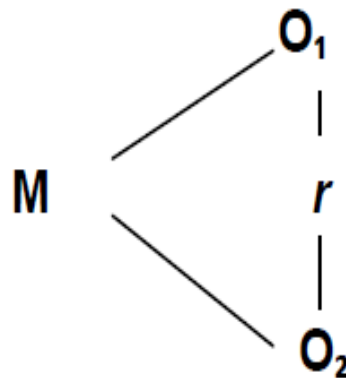
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio se ubica dentro del diseño no experimental, porque no se manipula de manera deliberada las variables, solo se observa el fenómeno intacto en su entorno natural y luego es objeto de análisis (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

El mismo autor señala la finalidad de estudios correlacionales es encontrar el nivel relacional o grado de asociación existente entre dos o más variables dentro de un contexto específico (p. 85).

Esquema del diseño descriptivo correlacional:



M: Muestra:

O₁: Gestión institucional

O₂: Calidad del servicio educativo

r: Relación entre las variables

2.2 Variables, operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión Institucional

Reside en determinar los objetivos institucionales, formular tácticas y así alcanzar las metas estratégicas y llevar a cabo proyectos integrales para organizar las funciones en el trabajo. Se relaciona con los objetivos (qué) y la manera de conseguirlo (cómo) Robbins & Coulter (2010).

Variable 2: Calidad del servicio educativo

El colegio de calidad es aquel que inicia el progreso del colegial en un extenso matiz de beneficios al intelecto, a nivel social, moral, y emocional, teniendo presente la escala social y económica, su entorno familiar y conocimientos previos. Un método educativo capaz es el que aumenta la competencia de los colegios para lograr los resultados Mortimore, (2000) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 46).

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Gestión institucional	Reside en determinar los objetivos institucionales, formular tácticas y así alcanzar las metas estratégicas y llevar a cabo proyectos integrales para organizar las funciones en el trabajo. Se relaciona con los objetivos (qué) y la manera de conseguirlo (cómo) Robbins & Coulter (2010).	Implica la conducir la institución escolar hacia determinadas metas a partir de las dimensiones: organización, liderazgo, innovación, investigación y evaluación. Los que fueron medidos mediante una encuesta	D1. Organización La actividad que se realizara y distribuirá en el trabajo del personal quienes lo ejecutaran. Asimismo, define el vínculo que se debe hallar entre ellas y deslindar sus responsabilidades Eyssautier, M. (2010, p. 30).	<ul style="list-style-type: none"> • Información permanente • Conocimiento del plan anual de trabajo • Programación de actividades • Organización de padres de familia y estudiantes • Responsabilidad en los resultados • Trámites y acceso a la información • Convenios con instituciones de educación superior 	De Intervalo
			D2. Liderazgo El liderazgo es el talento con el que se cuenta de influenciar y secundar a otros individuos a que laboren con emoción y así lograr las metas. Es la parte decisiva que ayuda a las personas o grupos a reconocer sus objetivos, motivándose para alcanzar estos. Asimismo, el liderazgo exitoso está condicionado por la conducta, competencias y acciones que la persona posea; por lo tanto, el jefe o guía debe fortalecer los siguientes rasgos; honestidad, capacidad de comprender, gracia, empuje personal, capacidad de adaptarse, seguridad, afectividad positiva y deseo de dirigir. (ACCA, 2010, p. 33).	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Delegación de funciones • Cultura de colaboración y trabajo en equipo • Manejo de conflictos 	
			D3. Innovación Muestra cuando se hace referencia de innovar, se posee la idea de alcanzar algo nuevo o de transformación, los cambios hacia las nuevas tendencias consisten en comprender, explotar y producir buscando lograr buenos resultados las novedades en el ambiente social y económico Com (2003) citado por Areche (2013, p. 42).	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento • Cultura innovadora • Capacitación y perfeccionamiento 	
			D4. Investigación Es metodología, en control, obtenida de la experiencia y crítica, de propuestas hipotéticas acerca de las relaciones que se pudieran dar entre fenómenos naturales Asimismo, indica Kerlinger (2001) citado por Areche (2013, p. 68).	<ul style="list-style-type: none"> • Coherencia con el mercado laboral • Apoyo de materiales a los estudiantes • Congresos y seminarios • Manejo de medios y recursos tecnológicos. 	
			D5. Evaluación El proceso de evaluar está relacionada con los proyectos, las prácticas, los procesos y experiencias que se desarrollan en la organización. Asimismo, se explica como un grupo de acciones dirigidas a controlar la calidad del proceso y resultados en la comunidad educativa. Bolsegui y Fuguet (2005) citado por Areche (2013, p. 56)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y acompañamiento • Satisfacción e incentivos 	

<p>Variable 2: Calidad del Servicio educativo</p>	<p>El colegio de calidad es aquel que inicia el progreso del colegio en un extenso matiz de beneficios al intelecto, a nivel social, moral, y emocional, teniendo presente la escala social y económica, su entorno familiar y conocimientos previos. Un método educativo capaz es el que aumenta la competencia de los colegios para lograr los resultados Mortimore, (2000) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 46)..</p>	<p>Son efectos positivamente valorados por los padres de familia a través de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos físicos. Los que fueron medidos mediante una encuesta</p>	<p>D1: Fiabilidad La competencia con la que debe contar la organización que brinda el servicio brindándolo de forma fiable, veraz y diligente. La fiabilidad incluye el ser puntual además del resto de componentes que posibilitan al beneficiario localizar la amplitud y conocimientos profesionales de su organización Según Drucker (1990) citado por Areche (2013, p. 89)..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras • Lealtad • Dificultades atendidas 	<p>De Intervalo</p>
			<p>D2: Capacidad de respuesta La actitud que se enseña en pro de ayuda a los usuarios y proveer un servicio veloz, además es tomado en cuenta como parte de este punto, cumpliendo en el lapso acordado las obligaciones adquiridos, de igual forma también lo asequible que podría ser la institución para el usuario, o sea, las probabilidades de tener comunicación con la misma y la factibilidad con que se pueda alcanzarlo Drucker (1990) citado por Areche (2013, p. 89).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Formación profesional • Información de resultados 	
			<p>D3: Garantía Capacidad para ejecutar el servicio conforme a lo fijado. Es la capacidad de realizar de manera adecuada el servicio, concluyendo con lo convenido Moyano, Bruque y Martínez (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 40).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta académica • Manejo de contenidos • Evaluación docente • Formación • Responsabilidad 	
			<p>D4: Empatía Viene hacer la comunicación y entendimiento del consumidor, las cuales se revelan a través del interés individual que brindan las organizaciones a los usuarios, se presenta a través de: atención individualizada, respeto y amabilidad e interés por el cliente Moyano, Bruque y Martínez (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 42).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a los padres de familia • Atención a los estudiantes 	
			<p>D5: Elementos físicos Los componentes palpables que van de la mano con el servicio, podrían ser las instalaciones que se tienen que son físicas, el aspecto de aquellos que trabajan, los grupos y las herramientas con que cuenta la institución para brindar el servicio educativo Moyano et al (2011) citado por Esquivel y Huamaní (2016, p. 41),</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes • Seguridad e higiene • Equipos informáticos 	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Tamayo y Tamayo (2007) exponen que es el conjunto de todos los sujetos a ser estudiados, en que todos los elementos de la población cuentan con peculiaridades que los une, las cuales son motivo de estudio y dan como resultado las cifras que serán analizadas en la investigación” (p. 114).

La población estuvo integrada por los responsables de los educandos del décimo año de educación general elemental entre ellos los papás, mamás y tutores responsables de los estudiantes que están matriculados en el centro educativo fiscal “Amarilis Fuentes Alcivar” en el año lectivo 2018, distribuidos de la siguiente manera:

Sección y año	Padres de familia
Décimo “A”	46
Décimo “B”	45
Décimo “C”	45
Décimo “D”	46
Décimo “E”	44
Total	216

Fuente: Secretaria académica de la U.E. “Amarilis Fuentes Alcivar”.

2.3.2. Muestra

“Integrado por un grupo más pequeño dentro de la población. Estos tienen como requisito que deben representar a toda la población que es motivo de estudio”. (Berenson & Levine 1992, p. 14)

La muestra se define haciendo uso de un muestreo no probabilístico, el cual se da de forma intencional, o por conveniencia lo que implica que se tomó a los estudiantes del décimo “D”, por ser el año en el cual soy su tutor. Como resultado, no fue indispensable, valorar la dimensión de la muestra.

La tabla siguiente presenta la distribución de aquellos papás, mamá y tutores que participan en la investigación

Sección y año	Padres de familia
Décimo “D”	46

La elección de los integrantes que conformaran la muestra se procedió a hacer un muestreo no probabilístico. Al respecto indica Supo (2015, p. 41) que:

El muestreo no probabilístico no hace uso de los conocimientos matemáticos y así realizar el cálculo de la cantidad de integrantes que se deben elegir. Esta selección depende solo del criterio de quien realiza la investigación, que tendrá que reconocer cual es la cantidad de integrantes que se requieren para la realización de la investigación. Ejemplo si se tiene una escuela que cuenta con 40 aulas o cuotas quien realiza la investigación decidirá cuál es el salón o integrantes que se utilizaran para la realización de la investigación.

Para la elección de quienes conformaran la muestra fue necesario la consideración de las reglas o pautas que se mencionan a continuación:

Criterio de inclusión.

- Padres de familia cuyos hijos cursan el décimo año y están inscritos en el ciclo escolar 2018 del nivel general básico del colegio “Amarilis Fuentes Alcivar”.
- Padres de familia de educandos del décimo año “D” del cual soy tutor.
- Padres de familia que acepten ser parte del estudio
- Padres de familia de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Padres de los colegiales que no están inscritos en el ciclo escolar 2018 del nivel general básica en el colegio “Amarilis Fuentes Alcívar”.
- Padres de familia cuyos hijos no cursen el décimo año “D”.
- Padres de familia que no estén de acuerdo en ser parte del estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Para la obtención de datos y análisis de las variables gestión institucional y calidad del servicio se suministró la encuesta, que se basó en aplicar un cuestionario que buscaba medir en los individuos a ser analizados, 46 padres de los colegiales del décimo “D” de educación básica del colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”.

Según Carrasco (2005, p. 314). “Se puede definir a la técnica de la encuesta como una forma de obtener datos en una investigación social y así indagar, explorar y recolectar información útil por medio de unas interrogantes que se han formulado directa e indirectamente a todos aquellos que conforman los individuos a ser analizados en la investigación”.

Instrumentos

El instrumento para recolectar los datos Según Hernández. et al (2010), es un “Son de utilidad para registrar las cifras, datos e información, la cual es utilizada por quien realiza la investigación acerca de las variables, los mecanismos usados en las técnicas para la recolección de las cifras y datos, en el cual se tuvieron presentes los distintos indicadores conforme a la variable (p. 276).

La obtención de las cifras que permitan el análisis de la variable gestión en la institución se utilizó la encuesta con un cuestionario, el cual se diseñó en base a otros cuestionarios que han sido utilizados en anteriores investigaciones y que fue validada por expertos. Teniendo dentro de la muestra a ser estudiada a los padres de los estudiantes del colegio a ser estudiado, se les aplicó de manera colectiva el cuestionario con una duración aproximada de 20 minutos. Este cuestionario estuvo conformado por 29 preguntas cerradas y midió la gestión institucional que se fracciona en las dimensiones: organización (7 preguntas), liderazgo (6 preguntas), innovación (6 preguntas), investigación (5 preguntas) y evaluación (5 preguntas). Cada pregunta con las siguientes alternativas Nunca = 1, A veces = 2 y Siempre = 3.

La escala de valorización de la gestión institucional es:

Buena	: de 69 a 87
Regular	: de 49 a 68
Mala	: de 29 a 48

La obtención de las cifras que se necesitan para analizar la variable de calidad del servicio se hizo uso de la encuesta con su cuestionario, la cual fue diseñada para esta investigación haciendo uso de algunas utilizadas en anteriores investigaciones, la cual fue validada por expertos. Teniendo como parte de la muestra a ser estudiada a los papás, mamás y tutores, a quienes se les aplicó de manera colectiva el cuestionario con una duración aproximada de 20 minutos. Este cuestionario estuvo formado por 25 preguntas cerradas y midió la calidad del servicio educativo que se fracciona en las dimensiones: fiabilidad (4 interrogantes), capacidad de respuesta (6 interrogantes), garantía (4 interrogantes), empatía (5 interrogantes) y elementos físicos (6 interrogantes). Cada interrogante presenta las siguientes alternativas Nunca = 1, A veces = 2 y Siempre = 3.

La escala de valorización de la calidad del servicio educativo es:

Alta	: de 59 a 75
Media	: de 42 a 58
Baja	: de 25 a 41

Validez

Para obtener la validez de los cuestionarios, estos fueron sujetos a la validez del contenido de estos por intervención de la opinión de conocedores (Ver Anexo N° 3) Para la cual se procedió a elaborar un modelo de validación, que hace una valoración de que se tenga afinidad entre variables

Al respecto indica Hernández et al. (2010) “la validez del modelo de instrumento se consigue por medio el análisis crítico de expertos y al cerciorarse que las dimensiones de las que se obtendrán los datos haciendo uso del instrumento representen q todas las dimensiones de las variables”. (p. 304)

Confiabilidad

La obtención de esta se realizó haciendo uso de un muestreo no probabilístico, determinándose una muestra piloto constituida por 15 sujetos, en de la institución educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”, quienes participaron en la muestra de estudio.

Acerca de la confiabilidad señala que Hernández et al. (2010) “los modos de relación y coherencia interna. Estos factores calculan la confiabilidad a través del alfa de Cronbach” (p. 302)

Para corroborar si el instrumento es confiable se utilizó el programa estadístico SPSS, lugar en que se pueden conseguir resultados verídicos, estableciéndose el Alfa de Cronbach.

Confiabilidad Alpha de Cronbach

Instrumento	Alpha de Cronbach
Cuestionario: “Gestión Institucional”	$\alpha = 0.785$
Cuestionario: : “Calidad del Servicio Educativo”	$\alpha = 0.780$
Los instrumentos presentan un grado de confiabilidad alta	(> 0,70)

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Métodos de análisis de datos

Según Tamayo (2005), “los medios utilizados para realizar el análisis son los que posibilitan realizar un análisis de manera estadísticas de los datos obtenidos, con la meta de que estos puedan ser ordenados y resumidos de forma lógica para una adecuada interpretación”. (p. 88).

Para realizar el análisis de los datos, ya que estos son cantables, se procede a utilizar los programas Microsoft Excel 2013 y el software estadístico SPSS versión 22 para Windows, posibilitando por medio de la prueba piloto realizar una comprobación de la confiabilidad de los instrumentos a ser utilizados (alfa de crombach).

Después de aplicar los instrumentos que se validaron y que contaron con una confiabilidad aceptable se inició la organización y agrupación de los indicadores que son semejantes, y que están vinculados a particularidades de las dimensiones de cada una de las variables que son estudiadas.

Haciendo uso de la estadística descriptiva, se procedió a analizar y describir los resultados obtenidos de la muestra, los cuales son presentados en tablas de frecuencias y proporciones, que se muestran con sus respectivas figuras.

Para la contrastación de hipótesis se procedió a procesar los datos mediante la prueba de hipótesis y la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov del software SPSS-22, esta última ocasiono que se pudiera definir que los datos de ambas variables tenían una asignación normal, razón por la que se suministró el coeficiente de correlación r de Pearson que calcula la relación (la asociación o interdependencia) entre variables al azar cuantitativas. La presentación de la información obtenida de los datos se presentó a través de tablas y figura para que puedan ser descritas e interpretadas y así se pueda realizar la discusión de resultados y conclusiones.

Tabla valorativa de la correlación r de Pearson

r	interpretación
± 1	Correlación Perfecta
$\pm 0.80 \text{ á } \pm 0.99$	Muy alta
$\pm 0.60 \text{ á } \pm 0.79$	Alta
$\pm 0.40 \text{ á } \pm 0.59$	Moderada
$\pm 0.20 \text{ á } \pm 0.39$	Baja
$\pm 0.01 \text{ á } \pm 0.19$	Muy baja
± 0	Correlación Nula

Fuente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 453)

2.6 Aspectos éticos

Durante la elaboración de la investigación se usó una autorización informada de los integrantes, la condición de anónimo al suministrar los instrumentos, consideración a los derechos de autor y conformidad con la verdad de los datos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

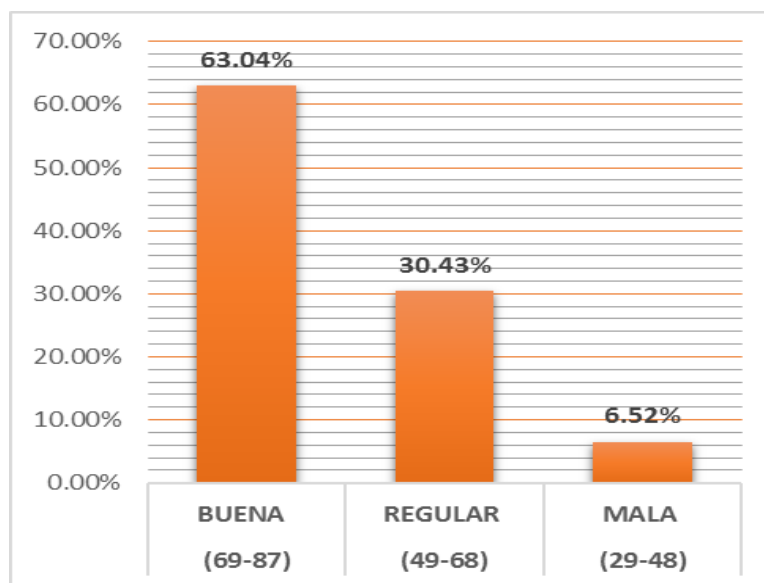
Nivel de la variable 1 Gestión Institucional

Nivel de calificación	Gestión Institucional	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (69 -87)	29	63.04
Regular (49-68)	14	30.43
Mala (29-48)	03	06.52
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 1

Nivel de la variable 1 Gestión Institucional



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

en la tabla 1 y figura 1, se visualiza que el 63.04% de los padres de los escolares perciben que la gestión institucional es buena, el 30.43% opinan que es regular y el 6.52% estima que es mala.

Tabla 2

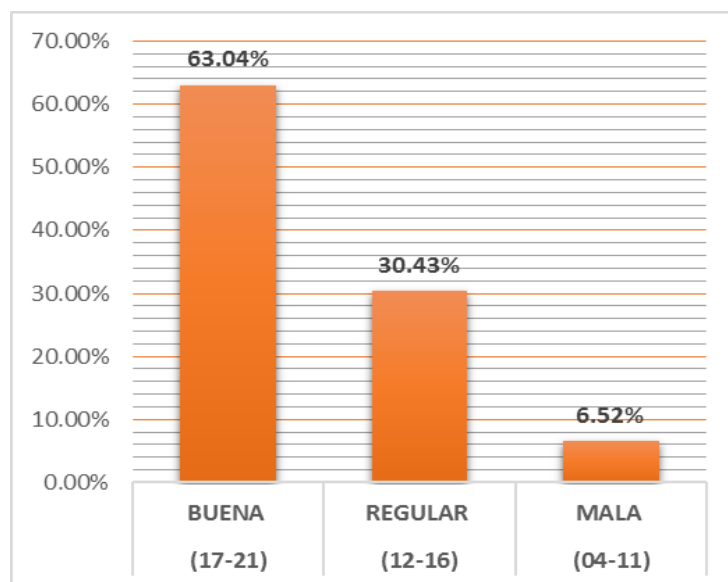
Nivel de la dimensión 1 Organización

Nivel de calificación	Organización	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (17- 21)	29	63.04
Regular (12-16)	14	30.43
Mala (04 -11)	03	06.52
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 2

Nivel de la dimensión 1 Organización



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, se visualiza que el 63.04% de los padres de los estudiantes respondieron que la dimensión organización es buena, el 30.43% opina que es regular y el 6.52% estima que es mala.

Tabla 3

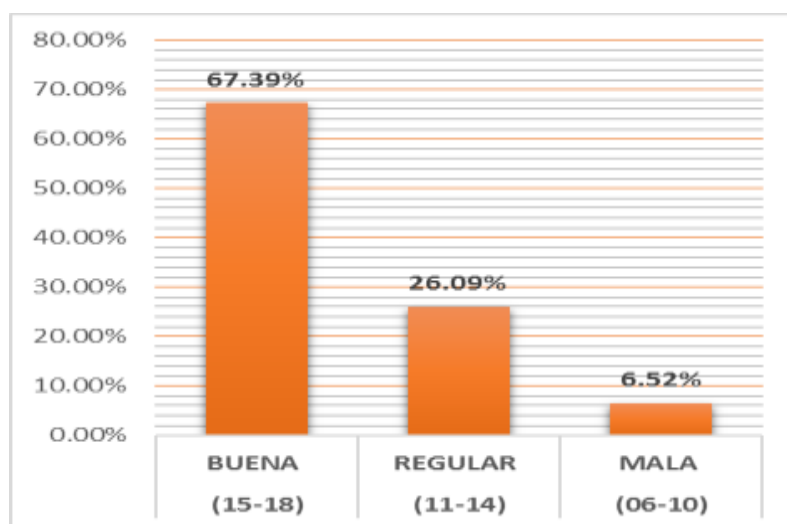
Nivel de la dimensión 2 Liderazgo

Nivel de calificación	Liderazgo	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (15- 18)	31	67.39
Regular (11-14)	12	26.09
Mala (06 -10)	03	06.52
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 3

Nivel de la dimensión 2 Liderazgo



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, se visualiza que el 67.39% de los padres de los estudiantes perciben que el liderazgo es bueno, el 26.09% de ellos que es regular y solo el 6.52% estima que es mala.

Tabla 4

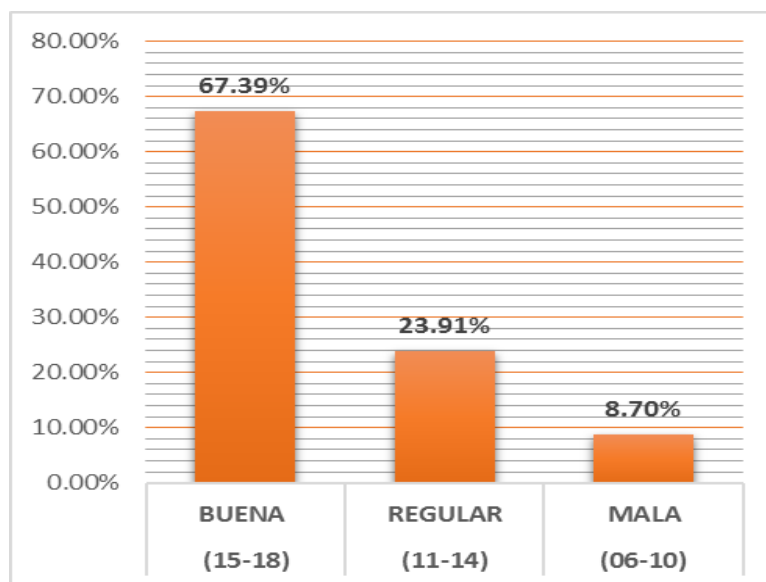
Nivel de la dimensión 3 Innovación

Nivel de calificación	Innovación	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (15- 18)	31	67.39
Regular (11-14)	11	23.91
Mala (06 -10)	04	08.70
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 4

Nivel de la dimensión 3 Innovación



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, se visualiza que el 67.39% de los padres de los escolares perciben que la innovación es buena, el 23.91% opinan que es regular y el 8.7% estima que es mala.

Tabla 5

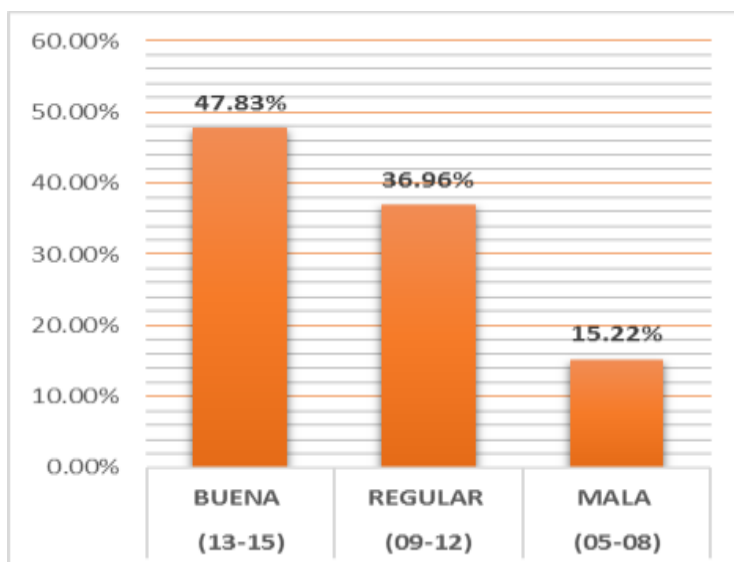
Nivel de la dimensión 4 Investigación

Nivel de calificación	Investigación	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (13- 15)	22	47.83
Regular (09-12)	17	36.96
Mala (05 -08)	07	15.22
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 5

Nivel de la dimensión 4 Investigación



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, se visualiza que el 47.83% de los padres de los escolares perciben que el nivel de investigación es buena, el 36.96% opinan que es regular y solo el 15.22% estima que es mala.

Tabla 6

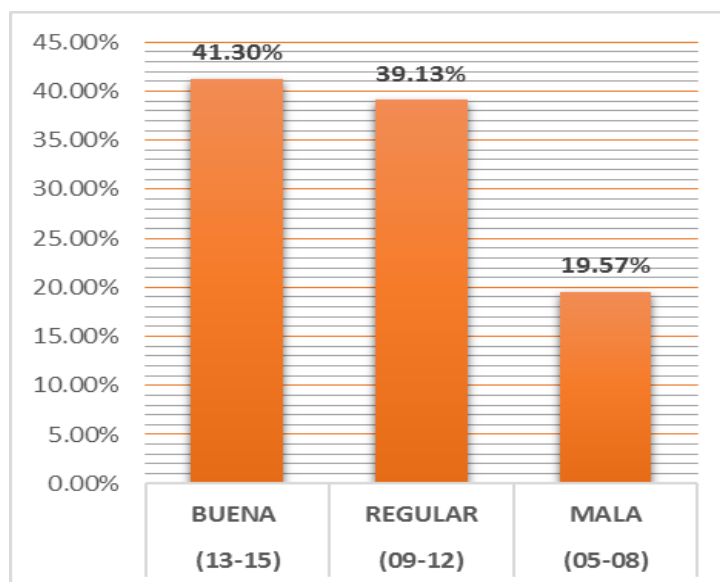
Nivel de la dimensión 5 Evaluación

Nivel de calificación	Evaluación	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Buena (13- 15)	19	41.30
Regular (09-12)	18	39.13
Mala (05 -08)	09	19.57
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Figura 6

Nivel de la dimensión 5 Evaluación



Fuente: Cuestionario Gestión Institucional

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se visualiza que el 41.3% de los padres de los escolares perciben que el nivel de evaluación es buena, el 39.13% de ellos opina que es regular y el 19.57% la considera mala.

Tabla 7

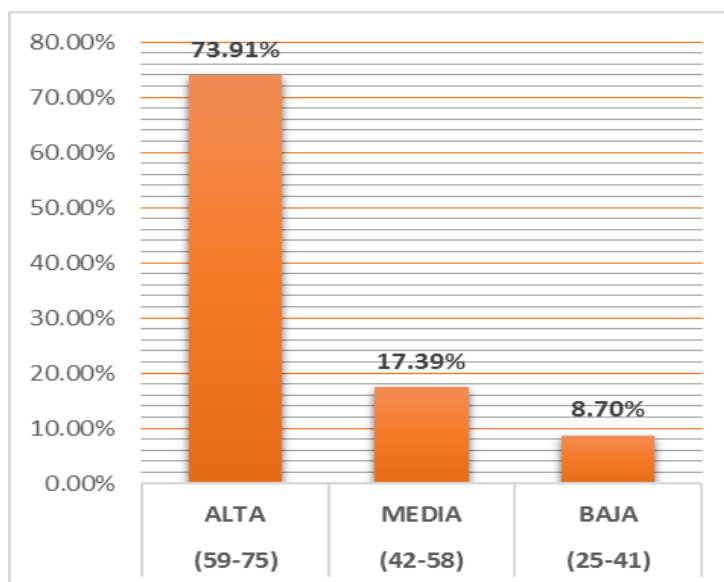
Nivel de la variable 2 Calidad del Servicio Educativo

Nivel de calificación	Calidad del Servicio Educativo	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (59- 75)	34	73.91
Media (42-58)	08	17.39
Baja (25 -41)	04	08.70
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Figura 7

Nivel de la variable 2 Calidad del Servicio Educativo



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se visualiza que el 73.91% de los padres de los estudiantes perciben que el nivel de la calidad del servicio educativo es alta, el 17.39% opinan que es media y el 8.7% estima que es baja.

Tabla 8

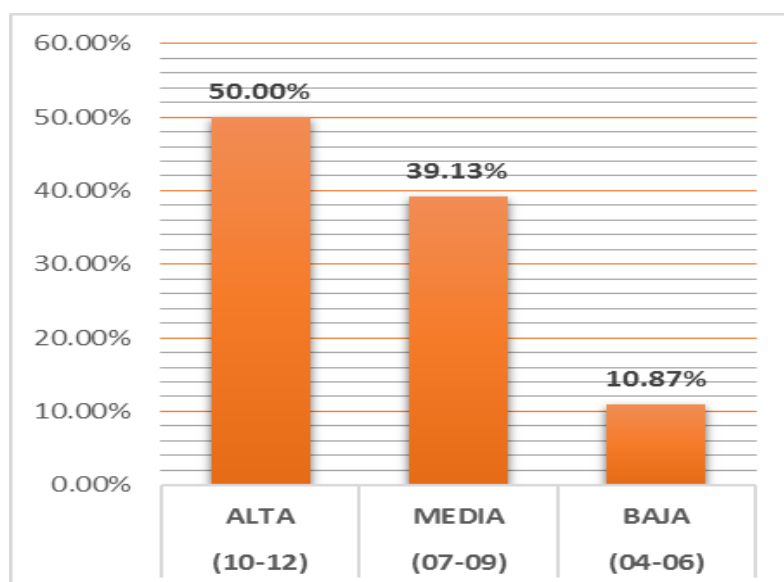
Nivel de la dimensión 1 Fiabilidad

Nivel de calificación	Fiabilidad	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (10- 12)	23	50.00
Media (07-09)	18	39.13
Baja (04 -06)	05	10.87
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Gráfico 8

Nivel de la dimensión 1 Fiabilidad



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 se puede visualizar que el 50% de los padres de los estudiantes perciben que el nivel de la fiabilidad es alta, el 39.13% opinan que es media y el 10.87% estima que es baja.

Tabla 9

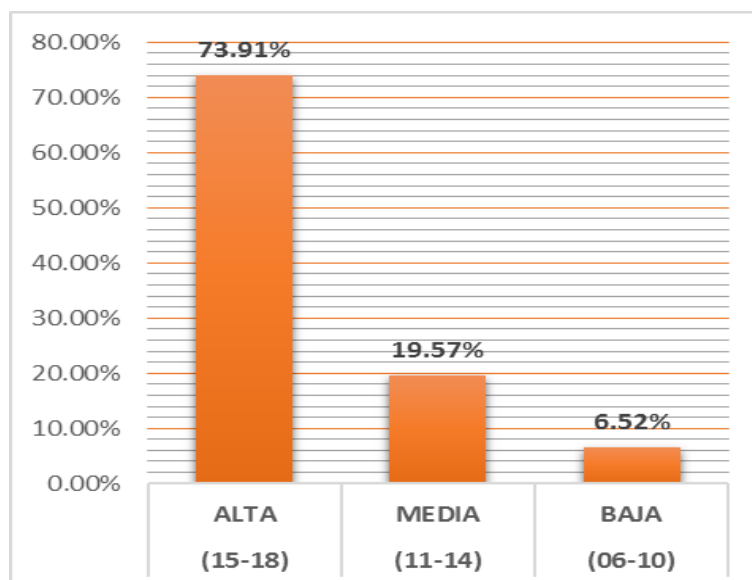
Nivel de la dimensión 2 Capacidad de Respuesta

Nivel de calificación	Capacidad de Respuesta	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (15- 18)	34	73.91
Media (11-14)	09	19.57
Baja (06 -10)	03	6.52
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Figura 9

Nivel de la dimensión 2 Capacidad de Respuesta



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9 se visualiza que el 73.91% de los padres de los estudiantes perciben que el nivel de la capacidad de respuesta es alta, el 19.57% opinan que es media y el 6.52% estima que es baja..

Tabla 10

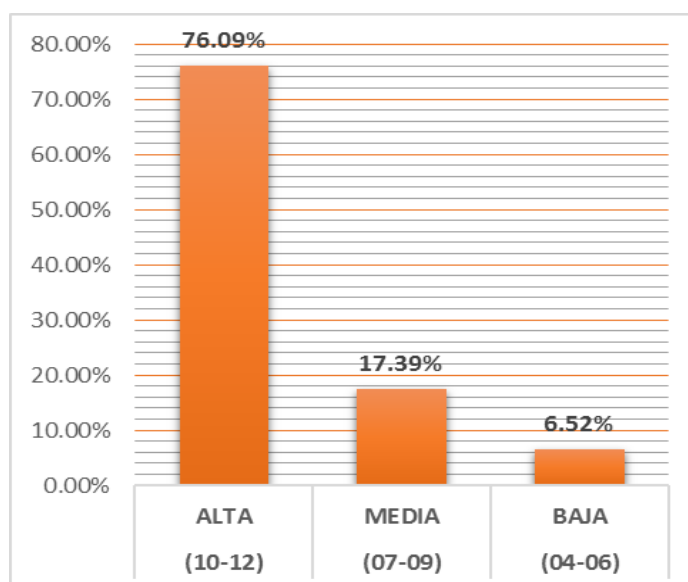
Nivel de la dimensión 3 Garantía

Nivel de calificación	Garantía	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (10- 12)	35	76.09
Media (07-09)	08	17.39
Baja (04 -06)	03	6.52
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Figura 10

Nivel de la dimensión 3 Garantía



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 se visualiza que el 76.09% de los padres de los estudiantes perciben que el nivel de garantía es alta, el 17.39% opinan que es media y el 6.52% estima que es baja..

Tabla 11

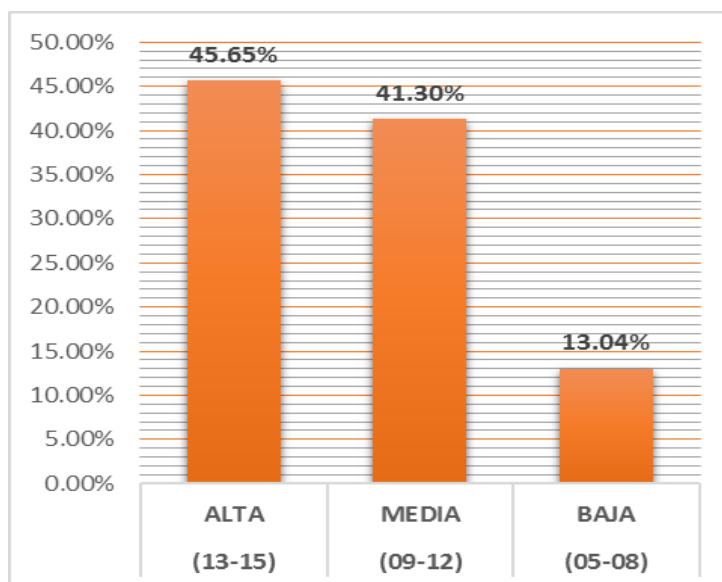
Nivel de la dimensión 4 Empatía

Nivel de calificación	Empatía	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (13- 15)	21	45.65
Media (09-12)	19	41.30
Baja (05 -08)	06	13.04
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Figura 11

Nivel de la dimensión 4 Empatía



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, el 45.65% de los padres de familia perciben que el nivel de empatía es alta, el 41.3% opinan que es media y el 13.04% estima que es baja.

Tabla 12

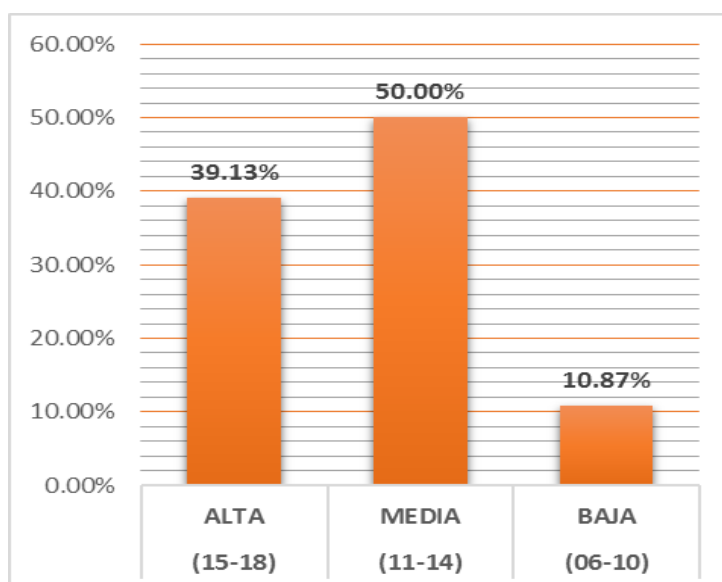
Nivel de la dimensión 5 Elementos Físicos

Nivel de calificación	Elementos Físicos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (15- 18)	18	39.13
Media (11-14)	23	50.00
Baja (06 -10)	05	10.87
Total	46	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Gráfico 12

Nivel de la dimensión 5 Elementos Físicos



Fuente: Cuestionario Calidad del Servicio Educativo

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12 se visualiza que el 50% de los padres de los estudiantes perciben que el nivel de elementos físicos es media, el 39.13% opina que es alta y solo el 10.87% que es baja..

3.2. Resultados inferenciales

Correlación general

Tabla 13

Correlación entre Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo

		Gestión Institucional	Calidad del Servicio Educativo
Gestión Institucional	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 13 se ve el cálculo correlacional entre la calidad que se ofrece en el servicio y la gestión, sobre los 46 elementos estudiados.

El valor $r = 0,733^{**}$ se encuentra incluido en el rango +0,60 a +0,79 considerada como una correlación directa alta (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Concluyendo que: se encuentra relación significativa entre las variables como lo perciben los padres de familia.

Correlación específica 1

Tabla 14

Correlación entre la Organización y la Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo	Organización
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	1	,647**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Organización	Correlación de Pearson	,647**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 14 se ve el calculo correlacional entre la calidad del servicio y la organización en la gestión, sobre los 46 participantes estudiados.

El valor $r = 0,647^{**}$ se encuentra incluido en el rango +0,60 a +0,79 considerada como una correlación directa alta (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Se acepta la hipótesis alternativa: se visualiza una relación significativa entre las variables como lo perciben los padres de familia.

Correlación específica 2

Tabla 15

Correlación entre el Liderazgo y la Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo	Liderazgo
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	1	,637**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Liderazgo	Correlación de Pearson	,637**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 15 se ve el cálculo correlacional entre el liderazgo en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, sobre los 46 participantes estudiados.

El valor $r = 0,637^{**}$ se encuentra incluido en el rango +0,60 a +0,79 considerada como una correlación directa alta (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Concluyendo que: se visualiza que hay una relación relevante entre las variables respecto a como perciben los padres de los estudiantes.

Correlación específica 3

Tabla 16

Correlación entre la Innovación y la Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo	Innovación
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Innovación	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 16 se ve la correlación entre la innovación en la gestión en la institución y la calidad del servicio, sobre los 46 participantes estudiados.

El valor $r = 0,687^{**}$ se encuentra incluido en el rango +0,60 a +0,79 considerada como una correlación directa alta (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Concluyendo que: Se visualiza que hay una relación significativa entre las variables conforme lo perciben los padres de familia.

Correlación específica 4

Tabla 17

Correlación entre la Investigación y la Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo	Investigación
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Investigación	Correlación de Pearson	,608**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 17 se ve el cálculo correlacional entre la Investigación en la gestión de la institución y la calidad del servicio, sobre los 46 participantes estudiados.

El valor $r = 0,608^{**}$ se encuentra incluido en el rango +0,60 a +0,79 considerada como una correlación directa alta (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Por lo que se acepta la hipótesis alternativa: Hay relación significativa entre las variables conforme lo perciben los padres de familia

Correlación específica 5

Tabla 18

Correlación entre la Evaluación y la Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo	Evaluación
Calidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	46	46
Evaluación	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	46	46
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Apreciaciones

En la Tabla 18 se ve el cálculo correlacional entre la Evaluación en la gestión institucional y la calidad del servicio sobre los 46 elementos estudiados.

El valor $r = 0,555^{**}$ se encuentra incluido en el rango $+0,60$ a $+0,79$ considerada como una correlación directa moderada (Tabla de valoración de r de Pearson. (Hernández, Fernández y Batista 2010 pág. 453)).

El Valor de la significancia (bilateral): 0,000 que es menor que el límite esperado: 0,01 = 1% ($0,000 < 0,01$). Por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativa entre las variables conforme lo perciben los padres de familia.

IV. DISCUSIÓN

Después de realizar la obtención de datos se ha comprobado, de forma concisa, los objetivos que se plantearon en la investigación, que tuvo como finalidad definir la relación entre la gestión de la institución y la calidad del servicio describiéndolas primero individualmente.

Los resultados en la variable gestión en la institución son preponderantemente buenos obteniendo un 63.04%, lo que se ratifica con los individuos estudiados (Tabla 1) opuesto a lo hallado por Ramos (2016), en su tesis “Como se involucran los padres de los estudiantes y cómo influye en la gestión del colegio de nivel inicial UGEL - Canchis – Cusco 2015”, en la que concluye que los papás, mamás o tutores se involucran en la gestión institucional de manera defectuoso y frágil debido a la colaboración desinteresada, indirecta y ser de manera obligatoria.

Los resultados alcanzados en la variable calidad del servicio ofrecido por el centro educativo son preponderantemente altos con un 73.91%, lo que se corrobora con los individuos encuestados (Tabla 7). Rasgos que concuerda con los localizados por Alarcón, S. (2013) con su tesis “Gestión en la educación y calidad en centros educativos privados en Lima Metropolitana”, en la que concluye que los directores y profesores de los colegios, desempeñan un liderazgo; pues tienden a influenciar en los estudiantes, y esto produce una interacción de gran valor poniendo en evidencia una adecuada calidad del servicio ofrecido en el centro educativo

En cuanto al análisis deductivo correlacional general (Tabla 13) en que se observa el cálculo correlacional entre gestión de la institución y calidad del servicio sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,733^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) que se obtuvo de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, se acepta la hipótesis general alternativa H1 existencia de la correlación entre gestión de la institución y calidad ofrecida en el servicio educativo, en un nivel alto, directo y significativo. Aspecto que concuerda con lo obtenido por Elera (2010) en su tesis halló una relación relevante entre ambiente en la institución y calidad del servicio ofrecido el colegio teniendo un coeficiente de correlación positiva frágil, de acuerdo a la manera en que lo perciben los profesores, estudiantes y padres. Así también concuerda con lo encontrado por Areche (2013) en su trabajo arribó a la resolución que se encuentra una relación significativa entre las variables, así mismo las categorías de ambas variables tienen una relación positiva y alta.

Respecto al análisis deductivo de la correlación específica 1 (Tabla 14) en que se ve el cálculo correlacional de la organización en gestión de la institución y calidad del servicio, sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,647^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, se acepta la hipótesis general alternativa H1 sobre la existencia de relación entre institución en la gestión de la institución y calidad del servicio educativo, en un nivel alto, directo y significativo. Aspecto que concuerda con lo obtenido por Areche (2013) en su tesis concluyó que hay relación relevante entre las variables, siendo esta positiva y elevada.

Respecto al análisis inferencial de la correlación específica 2 (Tabla 15) en que se ve el cálculo correlacional entre Liderazgo en la gestión de la institución y la calidad del servicio ofrecido en el centro educativo, sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,637^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, se acepta la hipótesis general alternativa H1 y la existencia correlacional entre las variables, en un nivel alto, directo y relevante. Aspecto que se asemeja con lo obtenido por Elera (2010) en su tesis concluyó que la relación entre el liderazgo de los directivos y la calidad del servicio ofrecida en el centro educativo es relevante, no obstante, se da en un nivel positivo débil. Así mismo concuerda con lo encontrado por Areche (2013) en su tesis concluye que existe una relación relevante entre la calidad del servicio ofrecido por el centro educativo y el liderazgo de la administración en la organización, teniendo una relación positiva y alta.

Respecto al análisis inferencial de la correlación específica 3 (Tabla 16) en que se ve el cálculo correlacional de la Innovación en la gestión institucional y la calidad del servicio ofrecido por el colegio, sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,687^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, al ser menor se acepta la hipótesis general alternativa H1 sobre la existencia de la relación de la Innovación en la gestión de la institución y la calidad del servicio ofrecido en el centro educativo, en un nivel alto, directo y significativo. Aspecto que concuerda con lo obtenido por Areche (2013) en su tesis concluyó que se encuentra una relación relevante entre la calidad ofrecida en el servicio y la innovación de la gestión en la institución, siendo esta positiva y alta.

Respecto al análisis inferencial de la correlación específica 4 (Tabla 17) en que el cálculo correlacional de la Investigación en la gestión institucional y la calidad ofrecida en el servicio, sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,608^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, se acepta la hipótesis general alternativa H1 sobre la existencia de la relación entre la Investigación en la gestión de la institución y la calidad ofrecida en el servicio educativo, en un nivel alto, directo y significativo. Aspecto que concuerda con lo obtenido por Areche (2013) en su tesis concluyó que hay una relación relevante entre la calidad ofrecida en el servicio y la investigación de la gestión en la institución, siendo esta positiva y alta.

Respecto al análisis inferencial de la correlación específica 5 (Tabla 18) en que se ve el cálculo correlacional de la Evaluación en gestión institucional y calidad ofrecida en el servicio, sobre los 46 participantes estudiados es de $r = 0,555^{**}$ y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,0000 lo que comparando con los valores numéricos de $1\% = 0,01$, al ser menor se acepta la hipótesis general alternativa H1 sobre la existencia de la relación entre Evaluación en la gestión de la institución y calidad ofrecida en el servicio educativo brindado, en un nivel moderado, directo y significativo. Aspecto que concuerda con lo obtenido por Areche (2013) en su tesis concluyó que hay una relación relevante entre la calidad ofrecida en el servicio y la valoración realizada en la gestión de la institución, con una relación positiva y alta

V. CONCLUSIONES

Hay relación entre la gestión de la institución y la calidad ofrecida en el servicio educativo brindado sobre los 46 elementos a ser estudiados, no solo la existencia de esta relación sino que esta es relevante, con un nivel correlacional directa alta de forma recíproca ante una mejor gestión educativa se tendrá una mejor calidad ofrecida en el servicio educativo , con lo que se rectifica tanto la contribución de la teoría acerca del tema como los encontrados en otras investigaciones realizadas previamente, y se reafirma la gestión educativa como primer afectante positivo o negativo de la calidad ofrecida en el servicio.

La relación de cómo está organizada la gestión de la institución y la calidad ofrecida en el servicio sobre los 46 participantes estudiados, padres de los estudiantes, no únicamente la existencia de esta sino que es relevante, con un nivel correlacional directa alta: ante una mejor organización en la gestión institucional se tendrá una mejor en la calidad ofrecida en el servicio educativo brindado y viceversa, derivado de la relación más importante (semejante con las dimensiones: liderazgo, investigación y evaluación), lo que comprueba tanto las aportaciones de la teoría sobre el tema como lo localizado por otras investigaciones realizadas previamente.

La relación entre el liderazgo que se da en la gestión de la institución y la calidad ofrecida en el servicio sobre los 46 participantes estudiados, padres de los estudiantes, no solo la existencia de esto sino que es relevante, con un nivel correlacional directa alta: ante un mejor liderazgo en la gestión institucional se tendrá una mejor calidad ofrecida en el servicio educativo, resultando ser la de más importancia (en comparación con las dimensiones: investigación y evaluación), lo que comprueba tanto las aportaciones de la teoría acerca del tema como lo encontrado por otras investigaciones realizadas previamente.

La relación entre la innovación en la gestión en la organización y la calidad ofrecida en el servicio educativo sobre los 46 participantes estudiados, padres de los alumnos, existe también es relevante, de correlación directa alta: ante una mejor innovación en la gestión institucional se tendrá una mejor calidad ofrecida en el servicio educativo, resultando ser la más importante (en comparación con las dimensiones: organización, liderazgo, investigación y valoración), lo que comprueba tanto lo aportado en la teoría acerca de los tema como lo hallado en otras investigaciones previas.

La relación entre investigación en la gestión en organización y calidad ofrecida en el servicio sobre los 46 participantes estudiados, padres de los colegiales del décimo año, no únicamente sí esta existe sino que si es relevante, con un nivel correlacional directa alta: ante una mejor investigación en la gestión institucional se tendrá una mejor calidad ofrecida por el servicio educativo, resultando ser la de más importancia (en comparación con la dimensión: evaluación), comprobándose no solo los aportes de la teoría acerca del tema sino también lo hallado en otras investigaciones previas.

La relación entre la constante valoración en la gestión en la organización y la calidad ofrecida en el servicio sobre los 46 participantes estudiados, padres de los estudiantes, no únicamente si hay existencia de esta relación es relevante, de correlación directa alta: al presentarse una mejor evaluación en la gestión de la institución se tendrá una mejor calidad ofrecida en el servicio, resultando ser la de menos importancia (en comparación con las dimensiones: organización, liderazgo, innovación e investigación), lo que comprueba no solo lo que añade la teoría sobre el tema sino también lo hallado en investigaciones previas.

VI. RECOMENDACIONES

A la dirección, personal jerárquico y docentes de escuela investigada, que debe tener en cuenta la innovación como un procedimiento de desarrollo, lo que conlleva a relacionarla de una manera estrecha con la investigación y a tener consideración continuamente acerca de la práctica y con procedimientos de valoración permanente, originar y alentar a los profesores ser investigadores, observadores, aprendiendo y generando conocimientos a desde sus propias prácticas.

A la dirección y personal jerárquico en el colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, al ejecutar la evaluación docente deben entenderla como un procedimiento que se debe desarrollar participativamente, sistemáticamente, ordenadamente y de forma clara por parte de los participantes que están involucradas, que inicien con una evaluación y se produzca de manera paralela a la planificación y desarrollo del plan educativo. Consiguiendo transformar comportamientos, posturas, sabiduría y capacidades que conduzcan a alcanzar una mayor calidad ofrecida en el servicio educativo.

A los profesores del colegio fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, plantear tácticas que contribuyan generar una tendencia en investigación óptima que contribuya y retribuya a la sociedad en el desarrollo escolar de cada estudiante. Por ello es apremiante que cada profesor que pertenecen a la institución educativa plante la competencia en investigación, esencial no sólo para conseguir conocimientos, sino, principalmente para hacer uso de estos en el entorno de la educación, socio-cultural en el que se desenvuelve para ejecutar el trabajo con la solemnidad que demanda la objetividad oportuna, con sus avances y transformación de paradigmas.

A los profesores investigadores del colegio “Provincia del Carchi” de Santa Elena – Ecuador, que realicen otros estudios deben reafirmar el presente estudio, para extender y ahondar en la importancia de la gestión escolar con la calidad en el servicio para así contribuir con la línea de investigación.

REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013). *Gestión Educativa y Calidad de la Educación en Instituciones Privadas en Lima Metropolitana*. Tesis para Optar el Grado de Maestro en Educación Con Mención en Docencia e Investigación Universitaria, Lima, Perú.
- Álvares, M. (2001). *La dirección escolar formación y puesta al día*. Forum Europeo de Administradores de la educación. Escuela Española Madrid. España.
- Amostrong, M. (2001). *Gerencia de recursos humanos*. Editorial Legis. Inglaterra.
- Areche, V. (2013). *La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia Del 3°, 4° Y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación, Lima, Perú.
- Asociación para la Conservación de la cuenca Amazónica, A. P. (2010). *Manual de gestión empresarial*. Editorial Biblioteca Nacional del Perú, Lima.
- Berenson, M. y Levine, D. (1992). *Estadística básica en administración, conceptos y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Bolseguí, M. y Fuguet, A. (2005). *Cultura de evaluación, una aproximación conceptual*. Revista de investigación y Posgrado, vol. 21, núm. (1). Caracas, Venezuela.
- Cañal de León, P. (2002). *La innovación educativa*. Madrid, España.
- Capellares, J. & Veciana, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de enseñanza universitaria: análisis empírico*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.

- Carrasco, S. (2002). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Cassasus, J. (2000). *Problemas de la gestión en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B*. UNESCO. Paris.
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw-Hill, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill, Colombia.
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013*. Tesis para optar el grado de Doctor en Educación, Juliaca. Perú.
- Colomba, N., Chanes, G.; Cern, S.; Cevallos, M.; Fosch, S. y Wrangler, C. (2005). *Evaluación nuevas concepciones*.
- Com (2003). *Comunicación de la comisión al consejo al Parlamento Europeo al Comité Económico y Social Europeo y al comité de las Regiones*. Bruselas. Bélgica.
- De la Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes*. Tesis para optar el Grado de Académico de Doctor en Administración, Huancayo, Perú.
- Drucker, P. (1990). *El líder del futuro*. Deusto. Barcelona. España.
- Elera, R. (2010). *Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, Lima, Perú.

- Eyssautier, M. (2010). *Elementos básicos de administración*. Editorial Trillas, México.
- Fayol, H. (1925). *Administration industrielle et générale: prévoyanc, organisation, commandement, coordination, controle*. Dunod, París.
- Gather, T. (2001). *L'autoévaluation de l'établissement scolaire comme moteur du changement, en A. Bouvier: Actes du colloque Réguler, évaluer, décider dans le systèmes scolaires*.
- Gómez A. (2000). *Un aporte sobre la calidad en educación*.
- Gorgorió, N. y Bishop, A. (2000). *Implicaciones para el cambio*. Editorial Académica española. Barcelona. España.
- Gutiérrez A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos. España.
- Medina, A. y Ávila, A. (2002). *Evolución de la teoría administrativa, una visión desde la psicología organizacional*, Revista cubana de psicología. Vol.19, No. 3. Cuba.
- Meneses & Sesma (2008). *La calidad del servicio y su importancia en el siglo XXI*.
- Morán, O. (2012). *Introducción a la gestión de calidad en F. Miranda Gonzales*. Editorial Copryright. España.
- Mortimore, P. (2000). *Control de calidad en educación*. Revista británica de estudios de educación.
- Moyano, J; Bruque, S. y Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en las empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Primera edición. Ediciones de la U. Colombia.
- Programa de Educación Intercultural Bilingüe para los Países Andinos y Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia (2008). *Programa de fortalecimiento de liderazgos indígenas, gestión educativa en el contexto de la EIB*. Cochabamba, Bolivia.

- Ramos, I. (2016). *Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional de las instituciones educativas del nivel inicial UGEL - Canchis –Cusco 2015*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, Juliaca, Perú.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de control de gestión*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Rodríguez, R. (2005). *Desarrollo institucional y del profesorado desde la evaluación como cultura innovadora*. Tesis para optar el grado de doctorado en la Facultad de educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la gestión administrativa y empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena, Colombia*.
- Sneddy, L. (2006). *EL mejoramiento de la gestión educativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza cardenal Luque, compañía de María en Bogotá*. Tesis para optar el Grado de Doctor, Granada.
- Tamayo, y Tamayo, M. (2007). *Estrategias didácticas utilizadas por el docente y logros de aprendizaje*. México: Trillas
- Taylor, F. (2008). *Principios de la administración*. Editorial ITM, Medellín. Colombia.
- Terry, G. (1956). *Planeación, organización, ejecución*. Editorial Prentice-Hall, México.
- Tiana, A y Santagelo, H. (2004). *Evaluación de la calidad de la educación*.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO: GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) padre de familia el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la **gestión institucional** en la institución educativa emblemática “Armada Nacional”, en la cual estudia su representado (a). Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, a veces, y siempre) que crea conveniente por cada pregunta:

II. INFORMACIÓN GENERAL:

A. SEXO: M ☐ F ☐

B. EDAD: años

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
DIMENSIÓN: ORGANIZACION			
INDICADOR: Información			
1. ¿Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su progreso escolar?			
INDICADOR: Conocimiento del plan anual de trabajo			
2. ¿Conozco el plan anual de este colegio?			
INDICADOR: Programación de actividades			
3. ¿Existe una programación de actividades que ordena el funcionamiento del colegio (calendario, agenda)?			
INDICADOR: Organización de padres de familia y estudiantes			
4. ¿En el colegio existe una buena organización de los apoderados y alumnas?			
INDICADOR: Difusión de los resultados			
5. ¿La dirección del colegio se hace responsable por los resultados de su gestión?			
INDICADOR: Acceso a la información			
6. ¿Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos?			
7. ¿Es fácil para acceder a la información que solicitas al momento de hacer un trámite en el colegio?			
DIMENSIÓN: LIDERAZGO			
INDICADOR: Capacidad de liderazgo			
8. ¿Existe capacidad para liderar en este colegio?			
9. ¿Se mantiene una relación adecuada entre el Distrito de Educación y la Dirección del colegio?			
10. ¿La dirección lidera los procesos tanto pedagógicos como administrativos del colegio?			
INDICADOR: Delegación de funciones			
11. ¿Se delega normalmente las funciones en esta institución?			
INDICADOR: Cultura de trabajo en equipo			

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
12. ¿Se fomenta una cultura de colaboración entre los profesores?			
13. ¿Se promueve el trabajo en equipo en la comunidad educativa?			
DIMENSIÓN: INNOVACION			
INDICADOR: Empoderamiento			
14. ¿Los profesores usan diversas formas de enseñar a los estudiantes?			
15. ¿Las mejoras conducen a las metas institucionales?			
INDICADOR: Cultura innovadora			
16. ¿Se aprende de los errores?			
17. ¿Se contagia entusiasmo para realizar cambios?			
INDICADOR: Capacitación			
18. ¿En el colegio se brinda apoyo permanente a los docentes para que mejoren su trabajo?			
19. ¿Los profesores del colegio participan en jornadas de capacitación para mejorar su trabajo?			
DIMENSIÓN: INVESTIGACION			
INDICADOR: Recursos para investigación			
20. ¿El colegio facilita productos de investigación para que los alumnos puedan complementar los contenidos de clases?			
21. ¿Se gestiona para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación?			
INDICADOR: Seminarios			
22. ¿En la institución se promueven seminarios de investigación?			
INDICADOR: Manejo de recursos tecnológicos			
23. ¿Se maneja los recursos tecnológicos aplicables a la educación?			
24. ¿Se dispone de los recursos tecnológicos adecuados para el trabajo en cada área o asignatura?			
DIMENSIÓN: EVALUACION			
INDICADOR: Monitoreo y acompañamiento			
25. ¿La dirección realiza tanto el monitoreo como el acompañamiento del trabajo de los docentes?			
26. ¿Se programa anualmente la aplicación de instrumentos de evaluación externa para determinar los niveles de aprendizaje de los educandos?			
27. ¿Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio?			
INDICADOR: Satisfacción e incentivo			
28. ¿Los mejores docentes son incentivados?			
29. ¿Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios en relación a los resultados de aprendizaje obtenidos?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) padre de familia el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la **calidad de servicio educativo** en la institución educativa emblemática “Armada Nacional”, en la cual usted trabaja. Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, a veces, y siempre) que crea conveniente por cada pregunta:

II. INFORMACIÓN GENERAL:

A. SEXO: M ☐ F ☐

B. EDAD: años

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
DIMENSIÓN: FIABILIDAD			
INDICADOR: Mejoras			
1. ¿Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento?			
2. ¿En el colegio se realizan mejoras significativas en cada área?			
INDICADOR: Lealtad			
3. ¿Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa?			
INDICADOR: Dificultades atendidas			
4. ¿Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida?			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
INDICADOR: Satisfacción			
5. ¿El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento?			
6. ¿Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio?			
7. ¿Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas?			
8. ¿La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes?			
INDICADOR: Formación profesional			
9. ¿Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional?			
10. ¿La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente?			
DIMENSIÓN: GARANTIA			
INDICADOR: Oferta académica			
11. ¿Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos?			
INDICADOR: Evaluación docente por parte del PP.FF			
12. ¿Los profesores cuentan con títulos pedagógicos?			

13. ¿Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan?			
14. ¿Está satisfecho con la formación personal que reciben los estudiantes?			
DIMENSIÓN: EMPATIA			
INDICADOR: Atención a los padres de familia			
15. ¿Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia?			
16. ¿Hay apertura al diálogo?			
INDICADOR: Atención a los estudiantes			
17. ¿Los profesores demuestran confianza a los estudiantes en sus capacidades?			
18. ¿Los profesores estimulan constantemente los logros de los alumnos?			
19. ¿Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico?			
DIMENSIÓN: ELEMENTOS FISICOS			
INDICADOR: Ambientes			
20. ¿Los ambientes educativos están al servicio de los estudiantes?			
21. ¿Los Kioskos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos?			
INDICADOR: Seguridad, higiene y mantenimiento			
22. ¿El colegio cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene?			
23. ¿Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura del colegio?			
INDICADOR: Equipos informáticos			
24. ¿La institución educativa cuenta con equipos informáticos actualizados?			
25. ¿La institución educativa cuenta con equipos informáticos en cantidades suficientes?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTION INSTITUCIONAL Areche (2013) " La gestión institucional se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)"	ORGANIZACIÓN	Información	1. Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su progreso escolar				X		X		X		X		
		Conocimiento del plan anual de trabajo	2. Conozco el plan anual de este colegio						X		X		X		
		Programación de actividades	3. Existe una programación de actividades que ordena el funcionamiento del colegio (calendario, agenda)						X		X		X		
		Organización de padres de familia y estudiantes	4. En el colegio existe una buena organización de los apoderados y alumnas						X		X		X		
		Difusión de resultados	5. La dirección del colegio se hace responsable por los resultados de su gestión						X		X		X		
		Acceso a la información	6. Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos						X		X		X		
			7. Es fácil para acceder a la información que solicitas al momento de hacer un trámite en el colegio						X		X		X		
	LIDERAZGO	Capacidad de liderazgo	8. Existe capacidad para liderar en este colegio.				X		X		X		X		
			9. Se mantiene una relación adecuada entre el Distrito de Educación y la Dirección del colegio						X		X		X		
			10. La dirección lidera los procesos tanto pedagógicos como administrativos del colegio						X		X		X		
		Delegación de funciones	11. Se delega normalmente las funciones en esta institución						X		X		X		

	Cultura de trabajo en equipo	12. Se fomenta una cultura de colaboración entre los profesores						X		X		X		
		13. Se promueve el trabajo en equipo en la comunidad educativa						X		X		X		
INNOVACIÓN	Empoderamiento	14. Los profesores usan diversas formas de enseñar a los estudiantes				X		X		X		X		
		15. Las mejoras conducen a las metas institucionales						X		X		X		
	Cultura innovadora	16. Se aprende de los errores						X		X		X		
		17. Se contagia entusiasmo para realizar cambios						X		X		X		
	Capacitación	18. En el colegio se brinda apoyo permanente a los docentes para que mejoren su trabajo						X		X		X		
		19. Los profesores del colegio participan en jornadas de capacitación para mejorar su trabajo						X		X		X		
INVESTIGACIÓN	Recursos para investigación	20. El colegio facilita productos de investigación para que los alumnos puedan complementar los contenidos de clases				X		X		X		X		
		21. Se gestiona para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación						X		X		X		
	Seminarios	22. En la institución se promueven seminarios de investigación						X		X		X		
	Manejo de recursos tecnológicos.	23. Se maneja los recursos tecnológicos aplicables a la educación						X		X		X		
		24. Se dispone de los recursos tecnológicos adecuados para el trabajo en cada área o asignatura						X		X		X		
EVALUACIÓN	Monitoreo y acompañamiento	25. La dirección realiza tanto el monitoreo como el acompañamiento del trabajo de los docentes				X		X		X		X		
		26. Se programa anualmente la aplicación de instrumentos de evaluación externa para determinar los niveles de aprendizaje de los educandos						X		X		X		
		27. Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio						X		X		X		
	Satisfacción e incentivos	28. Los mejores docentes son incentivados						X		X		X		
		29. Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios en relación a los resultados de aprendizaje obtenidos						X		X		X		

ANEXO N° 4
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	FIABILIDAD	Mejoras	1. Cada año que pasa en la unidad educativa se realizan arreglos tanto de infraestructura como de equipamiento													
			2. El colegio se realizan mejoras significativas en cada área													
		Lealtad	3. Existe lealtad entre los miembros de la unidad educativa													
			Dificultades atendidas	4. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida												
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Satisfacción	5. El colegio conoce el grado de satisfacción de los usuarios en relación a su funcionamiento													
			6. Está satisfecho con los resultados de aprendizaje logrados por los estudiantes en el colegio													
			7. Está satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas													
			8. La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes													
		Formación profesional	9. Los educadores poseen un alto nivel de formación profesional													
			10. La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es eficiente													
	GARANTIA	Oferta académica	11. Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos													
		Evaluación docente por parte del PP.FF	12. Los profesores cuentan con títulos pedagógicos													
			13. Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan													

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO GESTIÓN INSTITUCIONAL”

OBJETIVO: El cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de la gestión institucional en la Unidad Educativa Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, 2018

DIRIGIDO A: Padres de familia de la Unidad Educativa Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cruz Cisneros Víctor Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO”

OBJETIVO: El cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, 2018

DIRIGIDO A: Padres de familia de la Unidad Educativa Fiscal Amarilis Fuentes Alcívar de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cruz Cisneros Víctor Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente



FIRMA DEL EVALUADOR

CONFIABILIDAD Y BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE: GESTION INSTITUCIONAL

		GESTION INSTITUCIONAL																												Suma de Items		
		ORGANIZACIÓN							LIDERAZGO						INNOVACION						INVESTIGACION					EVALUACION						
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	
MUESTRA	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	69	
	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	64	
	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	61	
	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	68	
	5	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	68	
	6	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	71	
	7	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	71	
	8	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	78	
	9	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	59
	10	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	64

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	29

Interpretación: En la tabla adjunta se expone que el alfa de Cronbach fue de 0,785 que de acuerdo a los rangos propuesto por Abanto (2015: 49) corresponde a una muy buena confiabilidad, lo que significa que el instrumento brinda la total seguridad y confianza para medir la variable Gestión Institucional.

CONFIABILIDAD Y BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																									Suma de Items
		FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA						GARANTIA				EMPATIA					ELEMENTOS FISICOS						
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
MUESTRA	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	61
	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	58
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	60
	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	65
	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	61
	6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	69
	7	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	67
	8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	71
	9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	69
	10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	70

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.760	25

Interpretación: En la tabla adjunta se expone que el alfa de Cronbach fue de 0,760 que de acuerdo a los rangos propuesto por Abanto (2015: 49) corresponde a una muy buena confiabilidad, lo que significa que el instrumento brinda la total seguridad y confianza para medir la variable Calidad del servicio educativo.

OFICIO DE AUTORIZACIÓN



**UNIDAD EDUCATIVA FISCAL
"AMARILIS FUENTES ALCIVAR"**
Cda. COVIEM, Calle Juan Montalván y Jacinto Rodríguez, Telf.: 2498616 - 2498962
E-mail: amarilisfuentesalcivar@gmail.com
Código AMIE 09H02541

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "AMARILIS FUENTES ALCIVAR" DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS CANTÓN GUAYAQUIL, DISTRITO DE GUAYAQUIL.

AUTORIZA

Al Lcdo. **RENDON CASTELLANOS JORGE ARNOLDO**, para que aplique los instrumentos (cuestionarios) validados para la elaboración del trabajo de investigación titulado: **Gestión Institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia del décimo año. Unidad Educativa "Amarilis Fuentes Alcívar" Guayaquil, 2018.**

Se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.

Guayaquil, 28 de Junio del 2018.

OFICIO DE AUTORIZACION DE PRUEBA PILOTO



UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "ARMADA NACIONAL"

Dirección: Cdla. Moran Valverde, Calle Vija y Enero Vija

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "ARMADA NACIONAL" DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS CANTÓN GUAYAQUIL, DISTRITO DE GUAYAQUIL.

AUTORIZA

Al Licenciado RENDON CASTELLANOS JORGE ARNOLDO, para que aplique los instrumentos (cuestionarios) validados de su **Prueba Piloto** para la elaboración del trabajo de investigación titulado: **La gestión institucional y calidad de servicio educativo según la percepción de los padres de familia de la Unidad Educativa Fiscal "Amarilis Fuentes Alcívar" Guayaquil, Ecuador, 2018.**


Se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.

Guayaquil, 17 de mayo del 2018.



MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																																													
ITEMS	FIABILIDAD				D1	%	ONDICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA						D2	%	ONDICIO	GARANTIA				D3	%	ONDICIO	EMPATIA					D4	%	ONDICIO	ELEMENTOS FISICOS						D5	%	ONDICIO	V2	%	NIVEL DE		
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10				11	12	13	14				15	16	17	18	19				20	21	22	23	24	25								
1	2	2	1	2	7	58	MEDIA	2	3	2	3	3	2	15	83	ALTA	2	3	3	2	10	83	ALTA	2	1	2	1	1	7	47	BAJA	1	2	2	2	2	1	10	56	BAJA	49	65	MEDIA		
2	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	3	2	3	2	2	14	78	MEDIA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	58	77	MEDIA		
3	2	2	1	1	6	50	BAJA	2	1	1	2	1	1	8	44	BAJA	2	1	1	2	6	50	BAJA	1	2	1	1	2	7	47	BAJA	2	1	1	1	2	1	8	44	BAJA	35	47	BAJA		
4	2	2	1	2	7	58	MEDIA	2	3	1	2	2	1	11	61	MEDIA	1	2	2	2	7	58	MEDIA	2	1	2	1	1	7	47	BAJA	1	2	2	2	1	1	9	50	BAJA	41	55	BAJA		
5	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	2	2	3	3	2	14	78	MEDIA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	3	2	2	11	73	MEDIA	2	2	2	3	2	2	13	72	MEDIA	57	76	MEDIA		
6	3	2	2	2	9	75	MEDIA	3	2	2	3	3	2	15	83	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	61	81	ALTA		
7	3	2	2	3	10	83	ALTA	3	2	2	3	3	2	15	83	ALTA	3	3	3	3	12	100	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	64	85	ALTA		
8	3	3	2	3	11	92	ALTA	3	2	2	3	3	2	15	83	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	3	3	2	3	2	3	16	89	ALTA	63	84	ALTA		
9	2	2	2	3	9	75	MEDIA	3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	3	3	3	2	11	92	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	2	3	2	3	2	2	14	78	MEDIA	61	81	ALTA		
10	2	3	2	3	10	83	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	3	3	2	2	13	87	ALTA	2	3	2	3	2	2	14	78	MEDIA	66	88	ALTA		
11	2	2	2	3	9	75	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	3	3	12	100	ALTA	3	3	3	2	2	13	87	ALTA	2	3	3	3	3	3	17	94	ALTA	69	92	ALTA		
12	2	2	2	2	8	67	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	3	2	11	92	ALTA	3	3	3	3	2	14	93	ALTA	2	3	2	2	3	2	14	78	MEDIA	65	87	ALTA		
13	3	3	3	2	11	92	ALTA	3	2	3	3	3	2	16	89	ALTA	2	3	3	2	10	83	ALTA	3	3	3	3	2	14	93	ALTA	2	3	3	2	2	2	14	78	MEDIA	65	87	ALTA		
14	3	3	3	2	11	92	ALTA	3	2	3	3	3	3	17	94	ALTA	3	3	3	3	12	100	ALTA	3	3	3	3	2	14	93	ALTA	3	3	2	2	2	2	14	78	MEDIA	68	91	ALTA		
15	3	3	3	2	11	92	ALTA	3	2	3	3	3	3	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	2	14	93	ALTA	2	3	2	2	2	2	13	72	MEDIA	66	88	ALTA		
16	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	2	3	3	3	3	16	89	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	3	2	2	12	80	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	59	79	ALTA		
17	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	2	3	3	3	3	16	89	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	3	2	2	12	80	MEDIA	2	2	3	3	2	2	14	78	MEDIA	61	81	ALTA		
18	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	2	3	3	3	3	16	89	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	2	14	93	ALTA	3	3	2	2	2	2	14	78	MEDIA	63	84	ALTA		
19	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	3	2	3	3	2	15	83	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	3	3	2	2	13	87	ALTA	2	3	2	2	3	2	14	78	MEDIA	61	81	ALTA		
20	2	3	2	2	9	75	MEDIA	2	3	2	3	3	3	16	89	ALTA	2	3	2	3	10	83	ALTA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	61	81	ALTA		
21	3	3	2	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	3	2	2	12	80	MEDIA	3	3	3	2	3	2	16	89	ALTA	67	89	ALTA		
22	3	3	2	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	3	2	10	83	ALTA	2	3	3	3	2	13	87	ALTA	3	3	3	3	2	3	17	94	ALTA	69	92	ALTA		
23	1	2	1	1	5	42	BAJA	1	2	2	1	1	1	8	44	BAJA	2	1	1	1	5	42	BAJA	2	1	1	2	1	7	47	BAJA	2	1	1	1	2	1	8	44	BAJA	33	44	BAJA		
24	1	2	1	2	6	50	BAJA	2	2	1	2	2	2	11	61	MEDIA	1	2	2	2	7	58	MEDIA	2	2	2	1	1	8	53	BAJA	1	2	2	2	2	2	11	61	MEDIA	43	57	MEDIA		
25	3	3	3	3	12	100	ALTA	3	2	2	2	3	2	14	78	MEDIA	2	3	3	2	10	83	ALTA	3	3	2	2	2	12	80	MEDIA	2	3	3	3	3	3	17	94	ALTA	65	87	ALTA		
26	2	3	2	3	10	83	ALTA	3	3	2	3	3	3	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	3	2	2	11	73	MEDIA	2	3	2	3	3	3	16	89	ALTA	65	87	ALTA		
27	3	3	3	3	12	100	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	2	3	10	83	ALTA	3	2	3	3	2	13	87	ALTA	2	3	2	3	2	2	14	78	MEDIA	67	89	ALTA		
28	3	3	2	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	3	2	10	83	ALTA	3	3	2	3	3	14	93	ALTA	3	3	3	2	2	2	15	83	ALTA	68	91	ALTA		
29	3	3	3	3	12	100	ALTA	2	3	3	3	3	3	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	2	2	3	2	3	12	80	MEDIA	2	3	2	3	2	2	14	78	MEDIA	66	88	ALTA		
30	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	3	3	3	3	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	3	3	3	3	15	100	ALTA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	70	93	ALTA		
31	3	2	3	3	11	92	ALTA	3	3	2	3	3	2	16	89	ALTA	3	2	2	2	9	75	MEDIA	2	2	3	3	3	13	87	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	67	89	ALTA		
32	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	2	3	2	2	14	78	MEDIA	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	2	2	2	2	10	67	MEDIA	2	2	2	3	2	2	13	72	MEDIA	56	75	MEDIA		
33	2	1	2	2	7	58	MEDIA	2	2	2	3	3	3	15	83	ALTA	1	2	2	2	7	58	MEDIA	2	2	2	2	1	9	60	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	50	67	MEDIA		
34	3	2	2	2	9	75	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	3	2	2	2	11	73	MEDIA	2	2	3	3	3	3	16	89	ALTA	60	80	ALTA		
35	3	2	2	3	10	83	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	3	3	11	92	ALTA	3	2	3	2	3	13	87	ALTA	2	2	3	2	3	2	14	78	MEDIA	66	88	ALTA		
36	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	3	3	3	3	3	17	94	ALTA	3	3	3	3	12	100	ALTA	2	3	3	3	3	14	93	ALTA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	63	84	ALTA		
37	2	2	2	2	8	67	MEDIA	2	3	3	3	3	3	17	94	ALTA	2	3	3	3	11	92																							

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Cruz Cisneros, Víctor Francisco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”. Guayaquil, 2018” del estudiante Br. Jorge Arnoldo Rendón Castellanos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de marzo del 2020.



Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Jorge Arnoldo Rendón Castellanos_Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa "Amarilis Fuentes Alcívar". Guayaquil, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	19%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
4	www.euskadi.net Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to ESCI Trabajo del estudiante	<1%
6	www.puntaweb.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1%

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Rendón Castellanos Jorge Arnoldo, identificado con DNI N° 0925052938, egresado del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión Institucional y Calidad del servicio educativo según padres de familia de la Unidad Educativa "Amarilis Puentes Alcívar, Guayaquil, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Rendón Castellanos Jorge Arnoldo

DNI: N° 0925052938

FECHA: PIURA, DE FEBRERO del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RENDÓN CASTELLANOS, JORGE ARNOLDO

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN PADRES DE FAMILIA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL AMARILIS FUENTES ALCIVAR, GUAYAQUIL, 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA